



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mgtr. Jorge Collahua Enciso
(ORCID: 0000-0002-6911-1994)

ASESORA:

Dra. Teresa Narváez Aranibar
(ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA- PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida. A mi gran Universidad César Vallejo que me recibieron para desempeñarme profesionalmente.

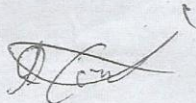
AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi asesora Dra. Teresa Narváez Araníbar, por estar siempre dispuesta a contestar cada duda presentada y por orientarme en la elaboración y culminación de la presente tesis.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).....Jorge Collahua Enciso...cuyo título es: Comunicación Interna en la gestión por procesos ...y calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl haya de la Torre, PERÚ - Lima 2019.....

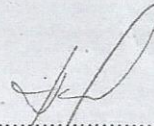
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
ATORCE (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....17.....de ENERO del 2020....



PRESIDENTE

DR. GUERRA TORRES RONNIE



SECRETARIO

DR. PRADO LOPEZ HNEO



VOCAL

DRA. NARVAEZ ARANIBAR TERESA

Elaboró	Dirección de	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de	Aprobó	Rectorado
---------	--------------	--------	--	--------	-----------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge Collahua Enciso con DNI 06136386, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Doctorado en Administración, de la Universidad César Vallejo, presento mi trabajo académico titulado “Comunicación Interna en la Gestión por procesos y calidad en la atención al cliente en la clínica Odontológica Víctor Raúl haya de la Torre, Breña-Lima, año 2019”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 diciembre 2019



Jorge Collahua Enciso
DNI 06136386

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Procedimiento	32
2.6. Método de análisis de datos	34
2.7. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. PROPUESTA	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable: Calidad 25
Tabla 2	Operacionalización de variable: Gestión por procesos 26
Tabla 3	Operacionalización de variable: Comunicación interna 27
Tabla 4	Población 28
Tabla 5	Validación de juicios de expertos 30
Tabla 6	Niveles de confiabilidad 30
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de Comunicación interna 31
Tabla 8	Estadística de fiabilidad de Calidad 31
Tabla 9	Estadística de fiabilidad de Gestión por procesos 31
Tabla 10	Baremación de la variable calidad 32
Tabla 11	Baremación de la variable gestión por proceso 33
Tabla 12	Baremación de la variable comunicación interna 33
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad 34
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Fidelización de clientes 35
Tabla 15	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Motivación de los trabajadores 36
Tabla 16	Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Innovación tecnológica 37
Tabla 17	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso 38
Tabla 18	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Eficiencia 39
Tabla 19	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Eficacia 40
Tabla 20	Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Productividad 41
Tabla 21	Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna 42
Tabla 22	Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente 43

Tabla 23	Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna en su dimensión comunicación descendente	44
Tabla 24	Distribución del porcentaje de la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos	45
Tabla 25	Distribución del porcentaje de la Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos	46
Tabla 26	Distribución del porcentaje de la Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos	48
Tabla 27	Distribución del porcentaje de la Innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos	50
Tabla 28	Pruebas de normalidad	53
Tabla 29	Coeficiente de correlación y significación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos	55
Tabla 30	Coeficiente de correlación y significación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos	56
Tabla 31	Coeficiente de correlación y significación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos	57
Tabla 32	Coeficiente de correlación y significación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos	58

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Percepción de la variable calidad	35
Figura 2. Percepción de la dimensión Fidelización de clientes	36
Figura 3. Percepción de la dimensión Motivación de los trabajadores	37
Figura 4. Percepción de la dimensión Innovación tecnológica	38
Figura 5. Percepción de la variable gestión por proceso	39
Figura 6. Percepción de la dimensión Eficiencia	40
Figura 7. Percepción de la dimensión Eficacia	41
Figura 8. Percepción de la dimensión Productividad	42
Figura 9. Percepción de la variable comunicación interna	43
Figura 10. Percepción de la dimensión comunicación ascendente	44
Figura 11. Percepción de la dimensión comunicación descendente	45
Figura 12. Resultado calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos	47
Figura 13. Resultado Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos	50
Figura 14. Resultado Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos	52
Figura 15. Resultado Innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos	54

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, además en la variable calidad, se tiene con dimensiones fidelización de clientes, innovación tecnológica y motivación de los trabajadores, igual forma en la variable comunicación interna, se tiene las dimensiones comunicación ascendente y comunicación descendente, así mismo en la variable gestión por procesos, se tiene las dimensiones eficiencia, eficacia y productividad. Desarrollando un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, con una población de 122 y una muestra de 40 con un muestreo probabilístico. Usando tres instrumentos con la valoración de evaluación siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, determinando su confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach: con 0.772 en la variable calidad, 0.765 en la variable comunicación interna y 0.867 en la variable gestión por procesos, las tres con fuerte confiabilidad. En cuanto al coeficiente de correlación de las variables, se obtuvo el coeficiente de Spearman $Rho = 0.529$, lo que significa que puede haber una relación positiva y moderada, también se obtuvo coeficiente de Spearman $Rho = 0.357$, 0.332 lo que significa que puede haber una relación positiva y baja entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto: Si existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Palabras clave: Calidad, comunicación interna, gestión por procesos, estudiantes

ABSTRACT

The general objective of the study was: To determine the relationship between service quality with internal communication and process management at the Víctor Raúl Haya de la Torre Stomatology Clinic, Breña district, year 2019, in addition to the quality variable, With customer loyalty, technological innovation and motivation of the workers dimensions, the same way in the internal communication variable, it has the dimensions upstream communication and downward communication, likewise in the process management variable, it has the dimensions efficiency, effectiveness and productivity. Developing a type of applied research of correlational descriptive level, quantitative approach and non-experimental design, with a population of 122 and a sample of 40 with a probabilistic sampling. Using three instruments with the evaluation assessment always, almost always, sometimes, almost never and never, determining its reliability through the Cronbach Alpha statistic: with 0.772 in the quality variable, 0.765 in the internal communication variable and 0.867 in the variable process management, all three with strong reliability. Regarding the correlation coefficient of the variables, the Spearman Rho coefficient = 0.529 was obtained, which means that there can be a positive and moderate relationship, Spearman Rho coefficient = 0.357, 0.332 was also obtained, which means that there may be a positive and low relationship between the variables, and whose calculated p-value is <0.05 , which allows to reject the null hypothesis (H_0). Therefore: If there is a relationship between quality in the service with internal communication and process management in the Stomatological Clinic Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña district, year 2019.

Keywords: Quality, internal communication, process management, students

RESUMO

O objetivo geral do estudo foi: Determinar a relação entre qualidade de serviço com comunicação interna e gerenciamento de processos na Clínica de Estomatologia Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, ano de 2019, além da variável qualidade, Com a lealdade do cliente, a inovação tecnológica e a motivação das dimensões dos trabalhadores, da mesma forma na variável comunicação interna, temos as dimensões comunicação upstream e comunicação descendente, assim como na variável gerenciamento de processos, temos as dimensões eficiência, eficácia e produtividade Desenvolvimento de um tipo de pesquisa aplicada de nível descritivo correlacional, abordagem quantitativa e desenho não experimental, com uma população de 122 e uma amostra de 40 com amostragem probabilística. Utilizando três instrumentos com a avaliação sempre, quase sempre, às vezes, quase nunca e nunca, determinando sua confiabilidade através da estatística Alfa de Cronbach: com 0,772 na variável qualidade, 0,765 na variável comunicação interna e 0,867 na variável gerenciamento de processos, todos os três com forte confiabilidade. Em relação ao coeficiente de correlação das variáveis, foi obtido o coeficiente de Spearman $Rho = 0,529$, o que significa que pode haver uma relação positiva e moderada, o coeficiente de Spearman $Rho = 0,357$, também foi obtido 0,332, o que significa que pode haver uma relação positiva e baixa entre as variáveis e cujo valor de p calculado é $<0,05$, o que permite rejeitar a hipótese nula (H_0). Portanto: se houver relação entre qualidade no serviço e comunicação interna e gerenciamento de processos na Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, ano de 2019.

Palavras-chave: Qualidade, comunicação interna, gerenciamento de processos, estudantes.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio presente estudiará la comunicación interna, a la que definimos sucintamente, de acuerdo a Tessi (2012, pp. 21-22), como la disciplina que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas de comunicación en el trabajo; que ha manifestado particularidades en las organizaciones de Ecuador como indico Balarezo (2014) sobre la deficiente comunicación organizacional interna en la empresa SAN MIGUEL DRIVE incidiendo en su desarrollo organizacional. Como, también, Anselmo (2018) indicó que en la institución AKRON International S.A.C, Lince el 30% de los trabajadores manifiesta la existencia de un nivel bajo en la comunicación interna.

En relación, a la gestión por procesos Bravo (2008) aporta el concepto en el sentido de entenderlos como inventos humanos, las posibilidades múltiples de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras; que en su aplicación presenta dificultades que menciono Ríos (2104, p. vii) a raíz de la investigación realizada en las entidades de courier de Lima se explicó que la herramienta utilizada para mejorar los procesos son pocas las compañías courier que le dan importancia en sus métodos estratégicos, por escaso conocimiento y creación de la valía, perjudicando la renta de la organización. Presentándose en la realidad internacional como señalo Silva (2013, p 7) que la falta de incorporación de tal herramienta para contribuir en aumentar el rendimiento hospitalario no permite ubicar lugares para mejorar den solución a los problemas de la institución, optimizando los recursos, sin perder de vista la satisfacción de sus clientes.

La calidad, que es otra variable de la investigación, es interpretada por Alcalde San Miguel (2010, p 2) como la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas, también, presenta dificultades para desarrollarla plenamente, por ejemplo, Siadén (2016) en investigación realizada en el cuidado en la consulta externa en el Hospital SJL en el año 2016 comprobó que hay una valoración de regular en la responsabilidad de atender con calidad en el servicio prestado, mostrando así limitaciones específicas en su cumplimiento en favor del usuario.

La problemática específica a investigarse donde están inmersas las variables comentadas se presenta en la Clínica Estomatológica VRHT ubicada en el distrito de Breña, en el desarrollo de seis procesos de atención al paciente que tiene, que son los siguientes: El primer proceso que es la admisión del paciente que tiene que ver con su inscripción. El segundo proceso relacionado al diagnóstico del paciente en donde se evalúa la dentadura a través del Odontograma para luego brindarle el costo de su tratamiento. El tercer proceso es la curación que puede significar el tratamiento en diferentes áreas como el de cirugía en donde se realiza las extracciones, también la profilaxis, aplicación tópica de fluoruros, etc.; el área de operatoria donde realizan curaciones, ortodoncia y tratamiento de los brackets; el área de endodoncia, odontopediatría atención a los niños en pulpotomía, pulpectomía, etc. y, el área de prótesis donde se realiza prótesis total, prótesis parcial, etc. El tercer proceso es el que tiene más duración y complejidad porque en él se continúa con el tratamiento odontológico del paciente en las diferentes áreas a la que puede corresponder hasta el término del mismo velando por la satisfacción del paciente.

Las limitaciones que se presentan empiezan desde el primero proceso, admisión del paciente, que es llevado en forma manual sin aplicar una automatización usando las TIC que no trabaría el seguimiento del paciente. Luego, en el segundo proceso, después que se produce el diagnóstico del caso, hay imprecisión y escasa claridad en la comunicación al paciente y a las áreas que participan y, ya en el tercer proceso existirá poca disposición en el servicio prestado al interesado, por ejemplo, cuando un paciente es citado se desarrolla el tratamiento en las diversas especializaciones, el paciente se dirige a las áreas donde realiza su tratamiento, es citado varias veces por el operador o doctor hasta culminar el servicio odontológico hasta el término del tratamiento y la satisfacción del paciente.

En tal proceso en diferentes áreas y sub áreas se manifiesta una limitada planificación, que linda con lo empírico, porque en el cumplimiento hay demoras en la atención al paciente y deficiencias durante su ejecución, trabajándose sin estándares de calidad, por ejemplo, además, no se formula objetivos, metas y la evaluación necesaria. Existe un planeamiento que está formulado aparentemente con la rigurosidad de la ciencia administrativa en un documento, pero que se usa poco como orientación y para el monitoreo primando una dirección empírica para el acontecer, que resuelve el momento, pero que no tiene estándares de calidad. Además, no se evalúa periódicamente, con documentos, lo

actuado retrasando la ejecución de acciones sin realizarlos de manera rápida y efectiva, sucediendo casos que se extravían documentos o que no existen archivos de ellos.

Respecto a trabajos previos internacionales están el de Balarezo (2014) su investigación. La comunicación interna organizacional y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, cuyo objetivo: Aprender los acontecimientos de una incorrecta comunicación interna organizacional sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, para la variable comunicación organizacional interna se utilizó la teoría de Castro (2012) y para la variable desarrollo organizacional fue de Mello (2010). Su estudio fue correlacional, la población de estudio fue 30 miembros. Los datos estuvieron recolectados aplicando una encuesta y su cuestionario. Se observa lo siguiente: 17 colaboradores representan el 56,67% del total de encuestados consideran que la comunicación interna muy pocas veces genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa. Asimismo, del total el 33,33% afirma que siempre existen barreras de adaptación con las que se tiene que enfrentarse el desarrollo organizacional de la empresa, mientras que un 30,00% considera que estas se dan pocas veces. Finalmente concluyó, como la χ^2_c es mayor que χ^2_T se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, por lo tanto: “Una adecuada comunicación organizacional interna SI mejoraría el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. El aporte del antecedente en mención a la investigación consiste en demostrar que es importante la información interna para prestar un servicio de calidad en la empresa que permite su desarrollo organizacional.

Igualmente, el de Silva (2013) en la tesis de grado titulada Aplicación de Gestión por Procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira, para optar el Grado de Magister. Universidad de Chile, aporta las siguientes consideraciones: cuyo objetivo: Contribuir con el hospital Dr. Eduardo P. en mejorar la gestión por procesos, identificando y analizando sus procesos, para afirmar la toma de decisiones y la optimización de recursos como una herramienta. Con una Población y muestra son el MINSAL que tiene acceso a la información como fuentes principales, Superintendencia de Salud y el Hospital en estudio. Hospital Dr. Eduardo P. de Valparaíso (HEP), centro magistral asistencial dedicado al cuidado del adulto. Entre sus Conclusiones: Logrando que se aplicara en el hospital la gestión por procesos para que en el contorno de la salud se trazara el reto de usar

herramientas de ingeniería, afirmando la toma de decisiones con el propósito de hallar en ella mejoramientos para su mandato institucional y en red, permitiendo que los procesos distinguidos sean identificados para conseguir los objetivos y fijar los recursos, optimizando el mandato interno, asentándose al juicio de peritos. Los Instrumentos aplicados: entrevistas, análisis documental, ficha de procesos. Siendo para la investigación un referente importante por el análisis realizado a la variable gestión por procesos que es motivo de estudio. Siendo su aporte importante en el tratamiento de la variable.

En el contexto nacional está el aporte de Anselmo (2018) en su tesis titulada información interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018 para el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano. Universidad César Vallejo, cuyo objetivo se convierte en: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y el saber Organizacional en los colaboradores de la empresa Akron International S.A.C del distrito de Lince – 2018, orientándose por las contribuciones teóricas de Robbins y Judge (2009) variable primera información interna y segunda variable saber organizacional de Fey y Denison (2003). El estudio tipo fue básico de nivel correlacional y no experimental su diseño con la misma población y muestra de 60 colaboradores. La cogida de datos se efectuó con una encuesta de 20 consultas de la variable primera y 60 de la variable segunda. Entre los resultados obtenidos se observa lo siguiente: Los trabajadores tienen un nivel medio con un 63%, nivel bajo 30% de los trabajadores, por último, un nivel alto correspondiente al 7% manifestaron tener Comunicación Interna. Asimismo, un 52% de trabajadores manifestaron un nivel promedio, 27% de trabajadores con un nivel alto, nivel bajo muestra el 18% de los trabajadores y por último el 3% de los colaboradores, con muy alto nivel, respecto al saber Organizacional. Concluyendo: que hay vinculación con la información interna y saber organizacional, donde se considera un CC $r = 0,360$, muestra que las variables tienen una directa correlación en un nivel moderado bajo. El coste de significancia es $p = 0,005$, el cual es inferior a 0,05 (Valor teórico), mostrando que hay una relación entre las variables estadísticamente. No se acepta H_0 . Se acepta la H_1 . Siendo el aporte del antecedente demostrar la importancia de una variable de la presente investigación que será un referente importante. Valorando su aporte de la variable información interna en un caso específico.

De la misma manera el de Ríos (2014) en su investigación desarrollada Gestión de Procesos y Rentabilidad en las Empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013, aportando las siguientes consideraciones: cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión de procesos en la rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013. Seis compañías principales fue su población ofreciendo servicios de Courier y se ubican en Lima, alcanzando un total de 1,000 personas entre hombres y mujeres, para calcular la muestra se utilizó las pruebas no paramétricas, con variables cualitativas, se obtuvo $n = 72$ siendo una muestra con tamaño ideal, y efectuar las encuestas y entrevistas. Para recoger los datos mediante encuesta, cuestionario, análisis documental, recopilación de datos operativos, conciliación de datos y contrastación de datos. Siendo sus conclusiones: La mayor parte de estas compañías al no contar con una gestión de calidad buena, reducen la productividad ya que las encomiendas no se entregan a tiempo a los diferentes lugares del país, originando la interrupción de la cadena de valor; No apoyan estas compañías al mandato de compras causando incumplimientos y retraso en el despacho, inquietando la rentabilidad en los bancos. Considerando en este estudio un aporte y una experiencia a la variable analizada gestión por procesos

Igualmente, Siadén (2016) en su estudio realizada titulada Calidad de atención en la consulta externa. Hospital SJL 2016. Para optar el grado de maestría Medicina Humana USMP cuyo objetivo: Evaluar la consulta externa su calidad de atención del Hospital SJL 2016. Realizó un estudio descriptivo y de corte transversal, manipulando la encuesta con técnica Servqual; Alcanzó un puntaje de 4, para la investigación el nivel de Likert tiene un valor de regular en la dimensión de responsabilidad y en las demás, un puntaje de 5 (valor: buena). Se aplicó el cuestionario con clientes externos tomando 100 pacientes como muestra, para saber que opinan sobre el servicio brindado en medicina y también saber si ofrecen una buena atención. En conclusión, los pacientes que reciben asistencia de medicina piensan que tienen una excelente atención. Los resultados obtenidos es un indicador para conservar calidad de atención brindada y mejorar las fallas encontradas. Investigación importante de la variable calidad de servicio.

Referente a las teorías relacionadas al estudio de las variables consideramos, en primer lugar, a la eficacia en concordancia con Alcalde San Miguel (2010, p 4) quien interpreta que la calidad es parte de la especie humana y que es su capacidad por hacer las

cosas bien, donde están presentes una serie de componentes o elementos, como: el producto o los servicios que se prestan, los hoy llamados colaboradores de una empresa, los socios y accionistas, la relación con los proveedores, la buena relación con la naturaleza y el medio ambiente, las actividades de responsabilidad social, etc.

La calidad como actividad y teorización ha tenido una evolución histórica que parte desde la antigüedad donde se relacionaba la calidad solo con una acción de medida e inspección; luego en la Edad Media los artesanos se encargaban de todo el proceso de producción buscando que el producto final sea de calidad aceptable. Posteriormente, en el siglo XVIII con la producción en grandes cantidades de bienes de consumo que estaban compuestos por numerosas piezas se aplica la Metrología buscando respetar las medidas de las piezas y la normalización estandarizando normas, con deficiencias en algunas series de productos pese a lo previsto. Con la Revolución Industrial se implanta la división de tareas y el denominado Control de Calidad consiguiendo las empresas mejores productos, pero a mayor costo.

En el siglo XXI en Occidente se implantaron procedimientos de Gestión de Calidad, haciendo viable un tejido empresarial verdaderamente competitivo. Su táctica fundamental de ello reside en la implantación de “Sistemas de Gestión de Calidad Total, fidelización de clientes, fuerte motivación de los trabajadores y un gran impulso a la innovación tecnológica”; conceptos que serán considerados como las dimensiones de calidad. A su vez, surgieron diversos autores en el campo de la calidad, como: Shewhart, Deming, Juran y Feigenbaum como primeros autores americanos, también, Ishikawa, Imai, Ohno, Shingo y Taguchi de nacionalidad japonesa y entre los modernos autores occidentales Crosby y Garvin.

La gestión por procesos respecto a su origen Ríos (2014, p. 16) mencionó que La organización de las compañías se ha infundido en el modelo Taylorista, mediante el cual, ordenaciones verticales como departamentos, servicios, unidades, etcétera, esencialmente independientes, controlaban y desarrollaban las actividades de los métodos que les correspondía. Se comenzaron a establecer estos sistemas a principios del siglo XX y siendo su objetivo principal, “aumentar la productividad”. Las compañías empleaban este esquema

y alcanzaban unos resultados no soñados hasta ese momento. Actualmente varias compañías todavía funcionan con este modelo.

En los tiempos actuales, con el aparecimiento de una economía globalizada, y altamente competitiva las compañías se han visto obligadas a tomar estrategias de cambio e realizar nuevas herramientas administrativas que les permita mejorar su gestión, tales como la reingeniería de procesos, el outsourcing o tercerización, la calidad total, entre otros. Las asociaciones se ven en la exigencia de adoptar un enfoque de procesos o gestión por procesos, lo cual busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad para aprender, más capacidad de crear valor y con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos. El enfoque de procesos es una integradora forma de cercanía a la organización, comprendiendo la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Bravo (2008, pp. 15-22) aporta sobre la Gestión por procesos conceptuándola como espacios humanos, con todos los eventos de acción sobre ellos: tales como diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Los procesos no pueden estar abandonados a su suerte y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables: tales como la eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad y muchos otros. Esto significa que la gestión de procesos no tiene propósito por sí misma, es un medio para lograr grandes metas organizacionales. Mostrando, además, que la gestión de procesos con visión sistémica apoya el aumento de la productividad. Cooperar con conocimientos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Además, los procesos ayudan a identificar, medir, describir y relacionar, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la responsabilidad social, la administración del cambio, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología”.

Comunicación interna es entendida por Tessi (2012) como una disciplina con gran desarrollo, potente y singular que permite dar soluciones a problemas complejos de comunicación en el trabajo, siendo por ello vital para las organizaciones creándose modelos

integrados de comunicación interna buscando mejorar los directivos como comunicadores. Explicación que amplía Bermúdez (s/f) al indicar que comunicación es un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información: es el mensaje entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, receptores y viceversa. Esa afirmación se traslada a las organizaciones en donde se convierte en un elemento transversal en el que participan cada uno de los miembros. Podemos decir que la comunicación organizacional tiene tres formas distintas de entenderse. Primero como un proceso social fundamental, así es entendida por el autor David K. Berlo, como una permuta de mensajes entre las personas integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Segundo como una norma, concebimos la comunicación organizacional como un campo de comprensión humano encargado de dar forma al proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio. Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades permitiendo desarrollar una metodología, una estrategia que tiene como objetivo acelerar y proporcionar los mensajes que se dan entre la organización y los miembros de ésta, así como el resto de miembros que le rodea. De esta forma nace la comunicación organizacional que posee dos vertientes. Una comunicación para con los trabajadores (comunicación interna) y la encargada de informar al resto de la sociedad o diferentes stakeholders (comunicación externa).

La interna comunicación es “una táctica gerencial para lograr los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la compañía. La comunicación interna es un medio, es una herramienta insustituible para desarrollar competencias nuevas, que supone el nuevo tratado psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones.” (Citado de García).

Es importante definir cómo será la comunicación interna en la organización primero asumiendo que identificar, considerando dentro de la compañía cómo será la comunicación: Interna, externa. Vertical será ascendente y descendente: el cual se originará en la organización entre los diferentes niveles, cuando se produce de abajo a arriba es ascendente y de arriba abajo descendente. Horizontal: comunicación entre los trabajadores de un mismo nivel, área o departamento. Diagonal: comunicación entre personas de distinto nivel o área. Actualmente por parte de las compañías hay cambios en la forma de comunicarse, cada vez se vuelve necesario que los trabajadores de diferentes áreas y niveles formen grupos, en las

organizaciones este tipo de comunicación de está incrementando cada vez más. Informal y formal: tenemos interpersonal, intragrupal, intergrupar e institucional. Es Interpersonal cuando se da entre dos o más personas de la organización. Intragrupal se da entre el personal que pertenecen al mismo grupo de trabajo. Intergrupar se da entre miembros de diferentes grupos de trabajo. Institucional se da entre la organización entendida como un todo y diferentes públicos de carácter interno. Verbal no verbal: Verbal: en este tipo de comunicación se utilizará la palabra tanto hablada como escrita. No verbal: basada en el lenguaje corporal. Dentro de esta categoría podría englobarse: símbolos, conductas, políticas, procedimientos y normal

La problemática descrita permite formular el siguiente sistema de problemas: Problema general: ¿Qué relación tiene la calidad en el servicio con comunicación interna y gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019? y problemas específicos: 1. ¿Qué relación tiene la fidelización de clientes con comunicación interna y gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019?, 2. ¿Qué relación tiene la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019? y 3. ¿Qué relación tiene la innovación tecnológica con comunicación interna y gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019?

La justificación del estudio se basa, en la dimensión legal estará presente en la orientación del análisis y la propuesta que resulte la normatividad vigente en la formulación de la gestión por procesos de parte del Estado y la institución, así como, de la interna comunicación y de la calidad. Su dimensión teórica, los resultados del estudio acerca de la calidad, GP y la información interna pondrá en debate los métodos que se están usando actualmente. Permitirán aclarar los resultados que permitan en modelos respectivos con teorías solidas mejorando la gestión y respuesta efectiva de la organización. En lo tecnológico se entiende que los conocimientos y resultados obtenidos de esta investigación contribuirán a mejorar la iinformación, formas de transmisión de información y los niveles organizacionales: inferior y jerárquico en la gestión de procesos para acceder al conocimiento e información presente en el mudo empresarial. En lo económico, el personal capacitado con teorías solidas en la calidad de servicio, interna comunicación y la gestión por procesos, sabrá qué es lo que pretende la organización, que deben hacer ellos para

contribuir con el propósito y tendrán la capacidad de coordinar sus actividades, logrando mayor rentabilidad. En lo social permitirá optimizar la toma de decisiones y, en lo práctico, beneficiará a la empresa y sus colaboradores.

En concordancia con el sistema de problemas expuesto se presenta el siguiente sistema con la HG: Existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019 e hipótesis específicas: 1. Existe relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, 2. Existe relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019 y 3. Existe relación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019.

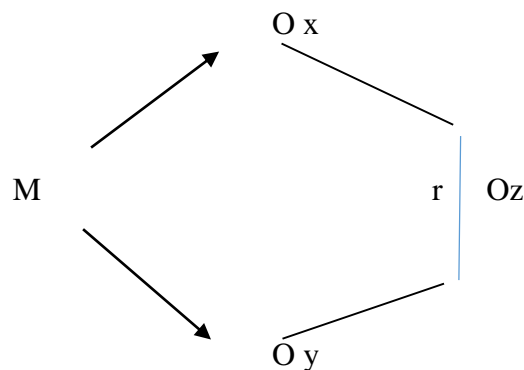
Siendo los objetivos los siguientes: Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019 y objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, 2. Determinar la relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019 y 3. Determinar la relación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019.

I. MÉTODO

1.1. Tipo y diseño de investigación

Fue una investigación aplicada, ya que tendrá como objetivo resolver los defectos y limitaciones que se presentan en la atención al cliente en la Clínica Estomatológica VRHT, tal como conceptúan Sánchez y Reyes (2015, p 44) que el estudio aplicada se identifica por el “interés de generar nuevos enfoques de información en la aplicación de las culturas teóricas a una concreta situación y determinada por los efectos prácticos que de ella se deriven”.

El Nivel de investigación será descriptivo–correlacional, que explican Hernández, Fernández y Baptista (2014, p 81) su propósito es identificar entre dos conceptos o más, variables o categorías un contexto específico el nivel de correlación, de corte transversal, el cual se muestra:



Denotación:

M	=	M: Muestra
Ox	=	V: Calidad
Oy	=	V: Gestión por procesos
Oz	=	V: Comunicación interna
r	=	Relación

Diseño de la investigación

No experimental, que según Hernández et al. (2014, pp. 149-151) significa “prestar atención a los fenómenos en un contexto natural sin ninguna manipulación de las variables, para luego analizarlos”, además fue transeccional o transversal porque “Los datos se recogen en un tiempo definido. Su intención es analizar su incidencia y describir la interrelación de las variables en un momento dado.

1.2. Operacionalización de variables

Se realizó de acuerdo a lo expuesto en la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de variable: Calidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición de Escala
Calidad	Capacidad por hacer las cosas bien, donde están presentes una serie de componentes o elementos, como: el producto o los servicios que se prestan, los colaboradores de una empresa, los socios y accionistas, la relación con los proveedores, la buena relación con la naturaleza y el medio ambiente, las actividades de responsabilidad social, etc. (Alcalde San Miguel, 2010, p. 4)	El nivel de calidad será definido midiendo las dimensiones a través de los indicadores e ítems, con la escala ordinal y la calificación Likert, de acuerdo a los siguientes niveles y rangos:	Fidelización de clientes	Establece relaciones permanentes con clientes	1-2	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Motivación de los trabajadores	Considera incentivos y buen clima laboral para los trabajadores	3-4	
			Innovación tecnológica	Evalúa y aplica cambios tecnológicos en la cadena de valor	5-6	
		Bajo: Hasta 10 puntos Promedio Medio: De 11 hasta 20 puntos Promedio Alto De 30 a más Promedio				

Fuente: adaptación propia

Tabla 2

Operacionalización de variable: GP

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición de Escala
Gestión por procesos	Son humanas las creaciones, con todas las probabilidades de faena sobre ellos: diseñar, narrar, evidenciar, confrontar, eliminar, modificar, organizar o redefinir, entre otras. (Bravo, 2008, pp. 15-22)	Será definido midiendo las dimensiones a través de los indicadores e ítems, con la escala ordinal y la calificación Likert, de acuerdo a los siguientes niveles y rangos:	Eficiencia	Reducción de gastos fijos operativos	7 – 8	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Eficacia	Logro de objetivos	9 – 10	
		Bajo: Hasta 10 puntos Promedio Medio: De 11 hasta 20 puntos Promedio Alto De 30 a más Promedio	Productividad	Cantidad promedio de servicio otorgado	11 - 12	

Fuente: adaptado propia

Tabla 3

Operacionalización de variable: CI

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición de Escala
Comunicación interna	La comunicación interna es un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa. (Citado de García).	La comunicación interna será definida midiendo las dimensiones a través de los indicadores e ítems, con la escala ordinal y la calificación Likert, de acuerdo a los siguientes niveles y rangos: Bajo: Hasta 10 puntos Promedio Medio: De 11 hasta 20 puntos Promedio Alto De 30 a más Promedio	Comunicación ascendente	Información directa.	1- 2- 3	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Comunicación descendente	Normas y directivas	4 - 5 - 6	

Fuente: adaptado de Ruíz (2007)

2.3. Población, muestra y muestreo

La población fueron 92 odontólogos, 25 administrativos, y 5 de mantenimiento como indica la siguiente tabla

Tabla 4
Población

Odontólogos	Administrativos	Mantenimiento.
92	25	5

Fuente: Creación propia

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = M$$

$$N = P$$

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{\varepsilon^2(N-1) + z^2(p)(q)}$$

Siendo:

1- α Nivel de confianza para una probabilidad del 90% de confianza

$$Z = 1.64$$

p: Probabilidad a favor (p = 0.6)

q: Probabilidad en contra (q = 0.4)

ε_2 : Para el estudio un margen de error del 10% ($\varepsilon = 0.10$)

n: tamaño de la M.

N: población de estudio = 122

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.64^2 (0.6)(0.4)122}{0.10^2 (122-1) + 1.64^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{2.6896 (0.24) 122}{0.01 (121) + 0.645504}$$

$$n = \frac{0.645504 (122)}{1.21 + 0.645504}$$

$$n = \frac{78.751488}{1.855504}$$

$$n = [79] / [2]$$

$$n = 39.5$$

$$n = 40 \text{ voluntariados.}$$

$$\text{Muestra} = 40$$

Se aplico el muestreo probabilístico asumiendo la opción de recibir la opinión de cualquier elemento de la unidad de análisis.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para obtener la información del trabajo de campo se utilizó la recolección de datos, y el cuestionario como instrumento para cada variable, se aplicó la escala psicométrica de Rensis Likert formulados partiendo de su matriz y de la operalización de variables, obteniendo datos procesados estadísticamente las cuales fueron aplicadas a la muestra que es nuestra unidad de análisis.

Como menciona la validación Hernández, et al. (2014, p 204) "Indica que la validez de peritos de un instrumento es un nivel en que verdaderamente la variable se mide, de convenio con peritos en el tema". Es decir, la variable realmente se mide por un instrumento y esto es dado en base a los conocimientos de expertos.

Tabla 5

Validación de juicios de expertos

Nº	Experto	OPINION
Experto 1	Dr. Torres de la Cruz, Mario	Aplicable
Experto 2	Dr. Aguilar Culquicondor, Juan	Aplicable
Experto 3	Dr. Ramos Toledo, Cristina	Aplicable

Según Hernández et al. (2006, p. 200) "Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". El procedimiento para determinar la confiabilidad de instrumentos fue el siguiente:

Selección de la muestra de 40, para la estadística de fiabilidad se utilizaron 20 como muestra piloto. Los datos obtenidos del cuestionario de cada variable se vaciaron en Excel. Para hallar la fiabilidad se empleó el SPSS para comprobar el Alfa de Cronbach teniendo en cuenta los siguientes niveles:

Tabla 6

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de CI

Variable	N	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	20	0,765	6

El resultado es de 0,765, muestra una fuerte confiabilidad en el análisis de CI, según la tabla 6.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad de Calidad

Variable	N	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad	20	0,772	9

El resultado es de 0,772 muestra, una fuerte confiabilidad en el análisis de calidad, según la tabla 6.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad de GP

Variable	N	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión por procesos	20	0,867	9

El resultado es de 0,867 muestra, una fuerte confiabilidad en el análisis de GP, según la tabla 6.

2.5. Procedimiento

Estadística descriptiva

Se realizó organizando tablas de frecuencias con porcentajes, y sus figuras respectivas por cada variable con sus respectivas dimensiones, utilizando los valores obtenidos en el trabajo de campo.

Para indicar si está en la opción 1 = siempre, 2 = casi siempre, 3 = algunas veces, 4 = casi nunca y 5 = nunca la información se toma de la base de datos (ver anexo 4).

Baremación

Para procesar esta información se consideró la baremación de los datos tabla 13, calidad, CI y GP con sus respectivas dimensiones tomados de los cuestionarios (anexo1 y anexo2). Aplicando SPSS estadísticos descriptivos seleccionando frecuencias mínimo y máximo (anexo 5). La muestra a la que se aplicó los cuestionarios fue de 40 para concluir la relación que tiene la calidad en el servicio con la CI y la GP en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019

Tabla 10

Baremación de la variable calidad

Nivel	Variable	Dimensiones		
		Fidelización de clientes	Motivación de los trabajadores	Innovación tecnológica
1 = Siempre	[11 – 14]	[3 – 4]	[3 – 5]	[3 – 4]
2 = Casi siempre	[15 – 18]	[5 – 6]	[6 – 8]	[5 – 6]
3 = Algunas veces	[19 – 22]	[7 – 8]	[9 – 11]	[7 – 8]
4 = casi nunca	[23 – 26]	[9 – 10]	[12 – 14]	[9 – 10]
5 = nunca	[27 – 30]	-	[15 – 17]	[11 – 12]

Elaboración propia

Tabla 11

Baremación de la variable gestión por proceso

Nivel	Variable	Dimensiones		
		Eficiencia	Eficacia	Productividad
1 = Siempre	[9 – 13]	[3 – 4]	[3 – 5]	[3 – 4]
2 = Casi siempre	[14 – 18]	[5 – 6]	[6 – 8]	[5 – 6]
3 = Algunas veces	[19 – 23]	[7 – 8]	[9 – 11]	[7 – 8]
4 = casi nunca	[24 – 28]	[9 – 10]	[12 – 14]	[9 – 10]
5 = nunca	[29 – 33]		[15 – 17]	[11 – 12]

Elaboración propia

Tabla 12

Baremación de la variable comunicación interna

Nivel	Variable	Dimensiones	
		Comunicación ascendente	Comunicación descendente
1 = Siempre	[6 – 9]	[3 – 4]	[3 – 4]
2 = Casi siempre	[10 – 13]	[5 – 6]	[5 – 6]
3 = Algunas veces	[14 – 17]	[7 – 8]	[7 – 8]
4 = casi nunca	[18 – 21]	[9 – 10]	[9 – 10]
5 = nunca	-	-	-

Elaboración propia

Estadística inferencial

El análisis estadístico inferencial empezó evaluando la realización de la prueba de normalidad, el Sig. del p-valor calculado de $0,000 < 0.05$, la distribución no es normal en esta investigación, aplicando en la presente investigación con el estadístico Shapiro-Wilk porque nuestra muestra es de 40. Usando el estadístico Rho Spearman, que corresponde a la estadística no paramétrica.

Luego, se procedió a verificar la HG y las HE mediante el CC Rho de Spearman, utilizando la escala de valores del coeficiente de correlación.

Tabla 13

Escala de valores del (CC) coeficiente para la correlación.

Valor	Significado
-1	C Negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	C N muy alta
-0.7 a -0.89	C N alta
-0.4 a -0.69	C N moderada
-0.2 a -0.39	C N baja
-0.01 a -0.19	C N muy baja
0	C nula
0.01 a 0.19	C Positiva muy baja
0.2 a 0.39	C P baja
0.4 a 0.69	C P moderada
0.7 a 0.89	C P alta
0.9 a 0.99	C P muy alta
1	C P grande y perfecta

Elaboración propia

2.6. Método de análisis de datos

se hará aplicando el paquete estadístico SPSS versión 22 realizando figuras y tablas de frecuencias tanto para el análisis estadístico descriptivo como para el inferencial, usando para este último el estadístico (Rho de Spearman).

2.7. Aspectos éticos

Se basan en los principios del respeto de la autoría de las fuentes dado que la información y los datos establecidos serán formalmente establecidos a través de citas y referencias bibliográficas, buscando aportar con el desarrollo de la investigación con fuentes recomendables, además, respetando la reserva necesaria y la información de los resultados a quienes les corresponda.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Descripción de los resultados sobre la calidad en el servicio con la CI y la G por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019

a) Análisis descriptivo Univariado

Análisis descriptivo de la variable calidad

VARIABLE 1: CALIDAD

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	25,0	25,0
	Casi siempre	14	35,0	60,0
	Algunas veces	12	30,0	90,0
	Casi nunca	2	5,0	95,0
	Nunca	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la variable calidad en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 60,0% están en un nivel (siempre y casi siempre), 30,0% en un nivel algunas veces y 10,0% en (casi nunca y nunca).

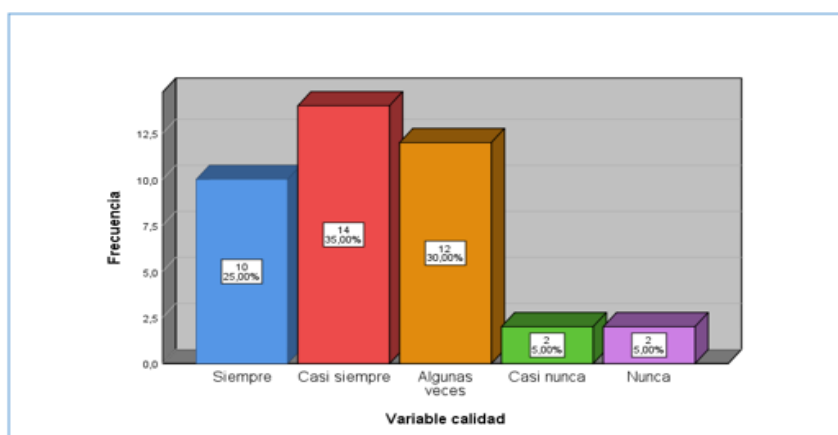


Figura 1.

Percepción de la variable calidad

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable calidad.

Análisis descriptivo de la dimensión Fidelización de clientes

DIMENSIÓN 1: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Fidelización de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	40,0	40,0
	Casi siempre	13	32,5	72,5
	Algunas veces	7	17,5	90,0
	Casi nunca	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la dimensión Fidelización de clientes en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 72,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 17,5% en un nivel algunas veces y 10,0% en (casi nunca).

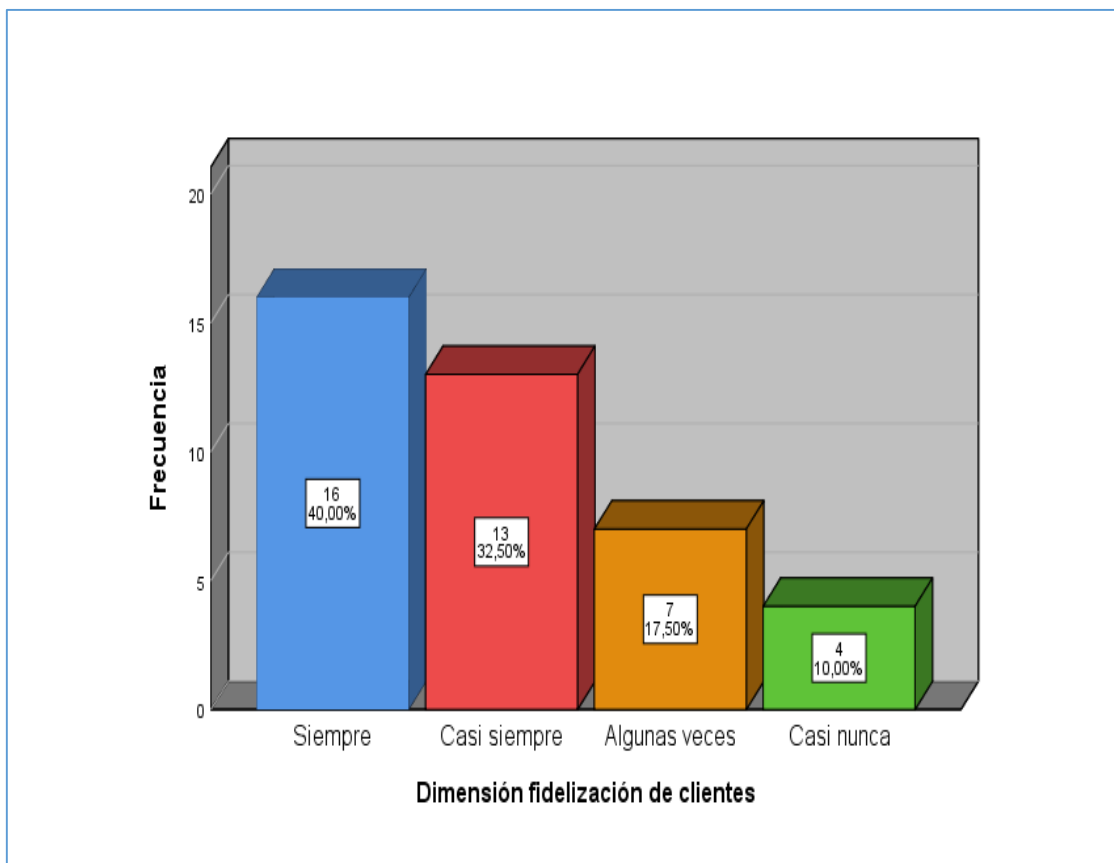


Figura 2.
Percepción de la dimensión Fidelización de clientes
Fuente: Resultado de la variable C.

Análisis descriptivo de la dimensión Motivación de los trabajadores

DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Motivación de los trabajadores

				Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Válido	Siempre	17	42,5	42,5
	Casi siempre	12	30,0	72,5
	Algunas veces	9	22,5	95,0
	Casi nunca	1	2,5	97,5
	Nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la dimensión Motivación de los trabajadores en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 72,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 22,5% en un nivel algunas veces y 5,0% en (casi nunca y nunca).

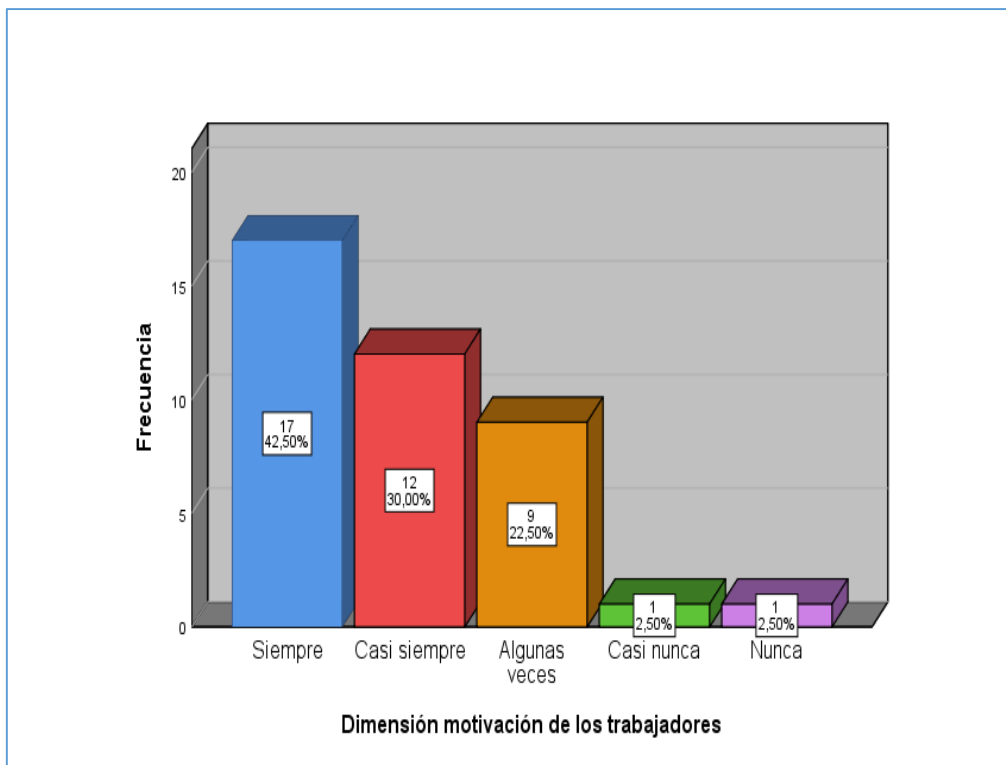


Figura 3.
Percepción de la dimensión Motivación de los trabajadores
Fuente: Resultado de la variable C.

Análisis descriptivo de la dimensión Innovación tecnológica

DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Tabla 17

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Innovación tecnológica

				Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Válido	Siempre	15	37,5	37,5
	Casi siempre	16	40,0	77,5
	Algunas veces	6	15,0	92,5
	Casi nunca	2	5,0	97,5
	Nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la dimensión Innovación tecnológica en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 72,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 22,5% en un nivel algunas veces y 5,0% en (casi nunca y nunca).

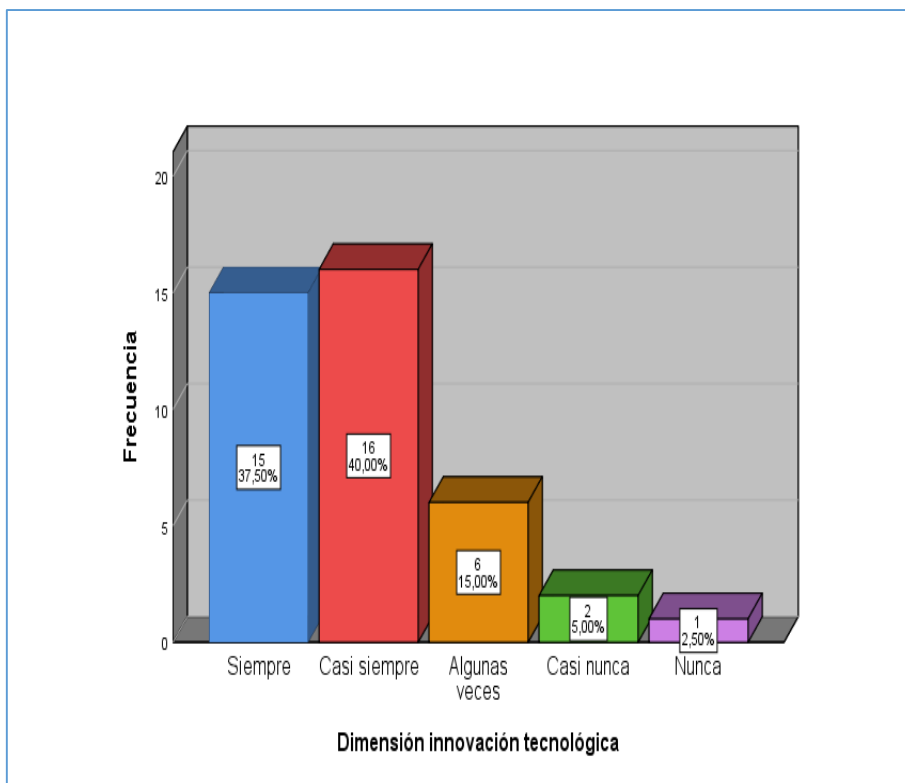


Figura 4.
Percepción de la dimensión Innovación tecnológica
Fuente: Resultado de la variable C.

Análisis descriptivo de la variable gestión por proceso

VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESO

Tabla 18

Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	40,0	40,0
	Casi siempre	13	32,5	72,5
	Algunas veces	9	22,5	95,0
	Casi nunca	1	2,5	97,5
	Nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la variable gestión por proceso en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 72,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 22,5% en un nivel algunas veces y 5,0% en (casi nunca y nunca).

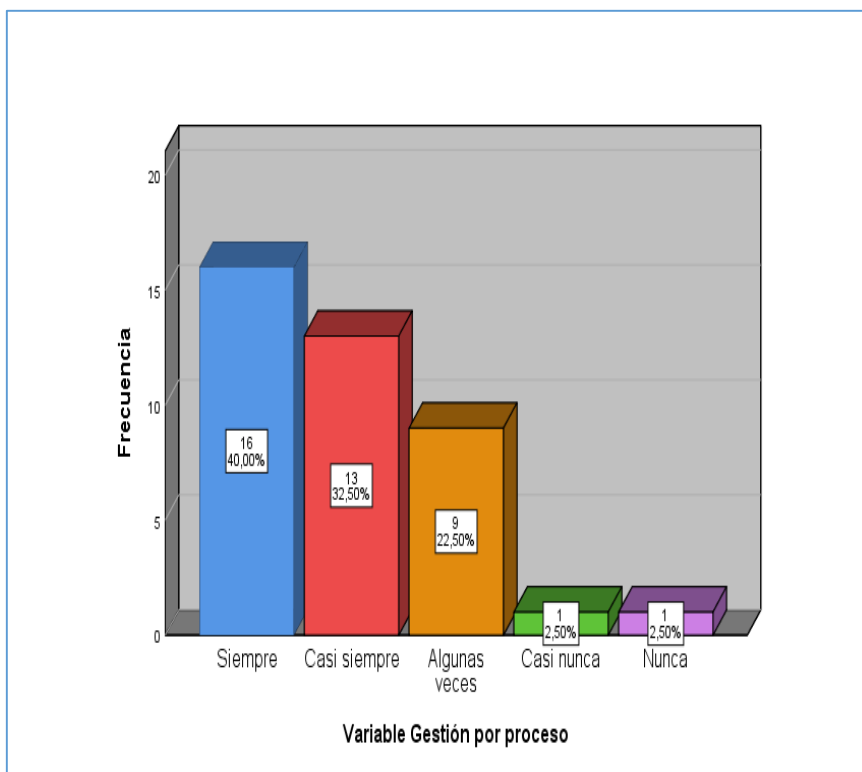


Figura 5.

Percepción de la variable gestión por proceso

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable GP.

Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia

DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA

Tabla 19

Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	37,5	37,5
	Casi siempre	17	42,5	80,0
	Algunas veces	6	15,0	95,0
	Casi nunca	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la gestión por proceso como variable y cuya dimensión Eficiencia en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 80,0% están en un nivel (siempre y casi siempre), 15,0% en un nivel algunas veces y 5,0% en (casi nunca).

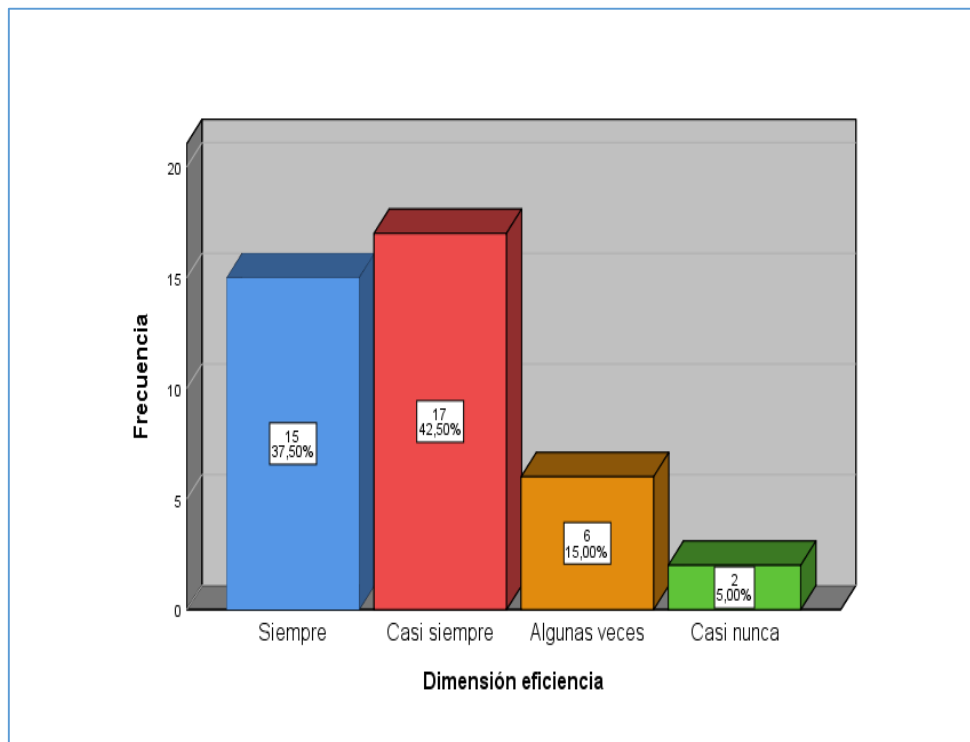


Figura 6.

Conocimiento de la dimensión Eficiencia

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable GP.

Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia

DIMENSIÓN 2: EFICACIA

Tabla 20

Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	50,0	50,0
	Casi siempre	18	45,0	95,0
	Algunas veces	1	2,5	97,5
	Nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la gestión por proceso y una de su dimensión es Eficacia en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 95,0% están en un nivel (siempre y casi siempre), 2,5% en un nivel algunas veces y 2,5% en (nunca).

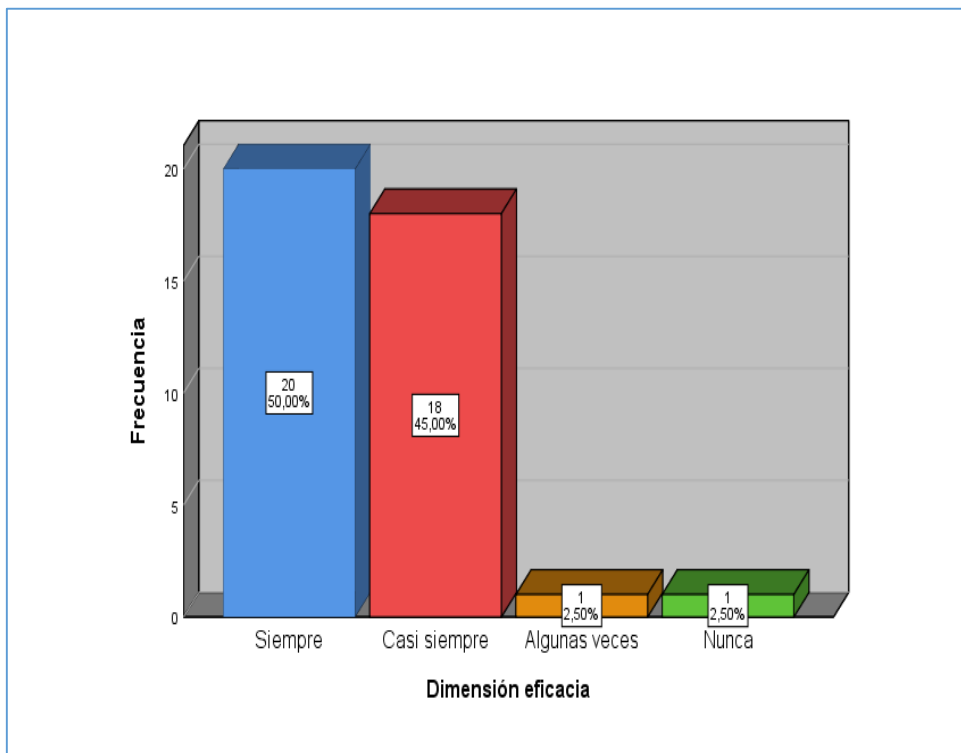


Figura 7.

Conocimiento de la dimensión Eficacia

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable GP.

Análisis descriptivo de la dimensión Productividad

DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD

Tabla 21

Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso en su dimensión Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	42,5	42,5
	Casi siempre	17	42,5	85,0
	Algunas veces	3	7,5	92,5
	Casi nunca	2	5,0	97,5
	Nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto la gestión por proceso en su dimensión Productividad en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 85,0% están en un nivel (siempre y casi siempre), 7,5% en un nivel algunas veces y 7,5% en (casi nunca y nunca).

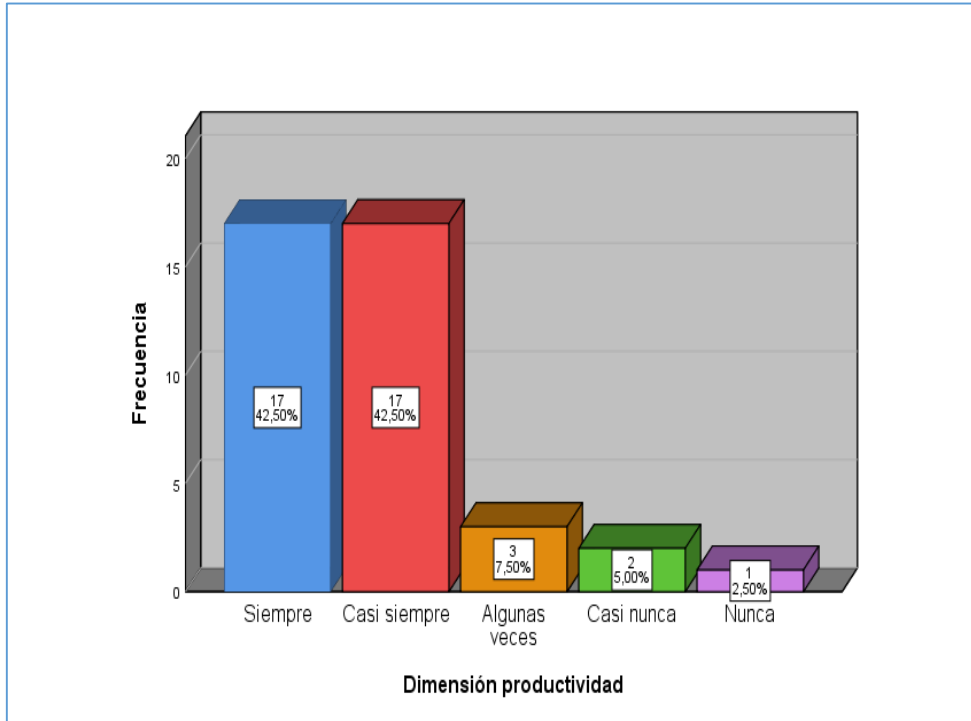


Figura 8.

Conocimiento de la dimensión Productividad

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable GP.

Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

VARIABLE 3: COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 22

Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	25,0	25,0
	Casi siempre	21	52,5	77,5
	Algunas veces	8	20,0	97,5
	Casi nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la variable comunicación interna en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 77,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 20,0% en un nivel algunas veces y 2,5% en (casi nunca).

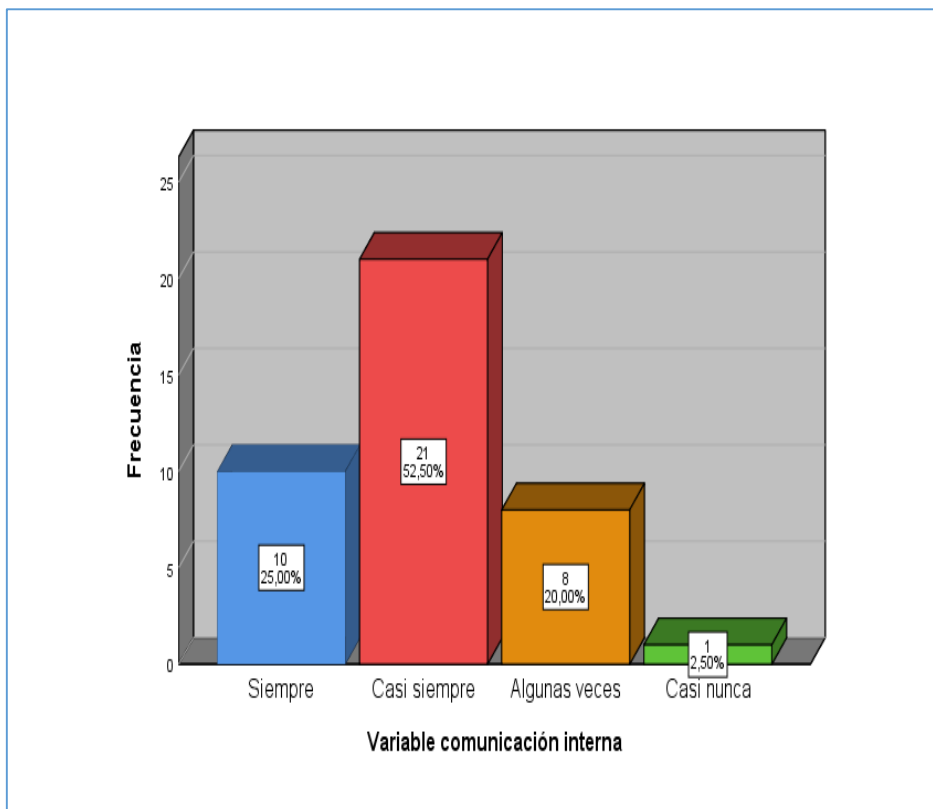


Figura 9.

Percepción de la variable CI

Fuente: Resultado de la aplicación del cuestionario de la variable CI.

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente

DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Tabla 23

Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	35,0	35,0
	Casi siempre	14	35,0	70,0
	Algunas veces	7	17,5	87,5
	Casi nunca	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la variable comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 70,0% están en un nivel (siempre y casi siempre), 17,5% en un nivel algunas veces y 12,5% en (casi nunca).

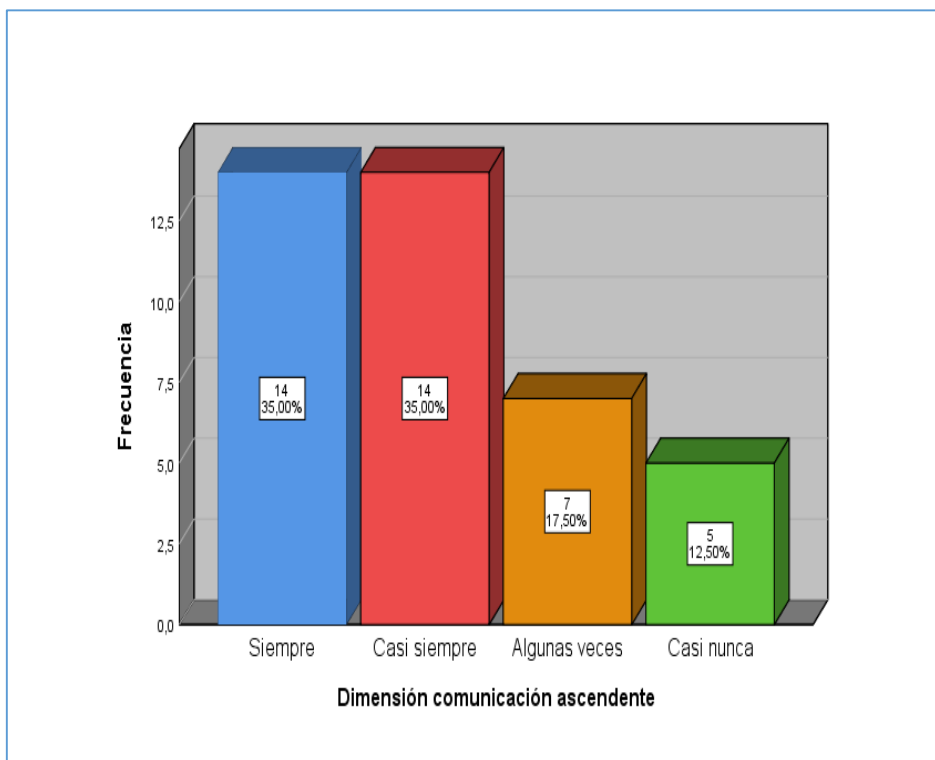


Figura 10.

Percepción de la dimensión comunicación ascendente

Fuente: Resultado de la aplicación del cuestionario de la variable CI.

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente

DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Tabla 24

Frecuencia y porcentaje sobre CI en su dimensión comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	17,5	17,5
	Casi siempre	20	50,0	67,5
	Algunas veces	10	25,0	92,5
	Casi nunca	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la variable CI en su dimensión comunicación descendente en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 67,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 25,0% en un nivel algunas veces y 7,5% en (casi nunca).

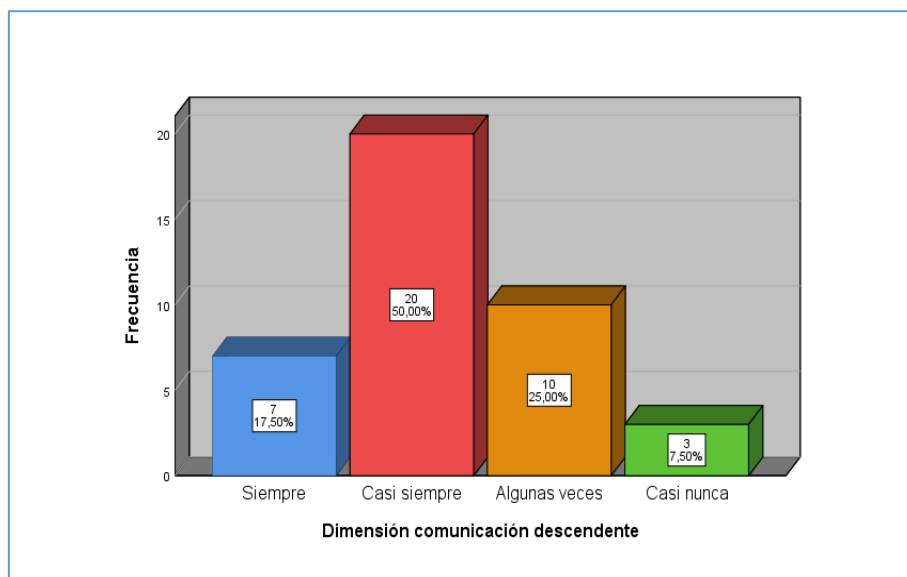


Figura 11.

Percepción de la dimensión comunicación descendente

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable comunicación interna.

b) análisis descriptivo Bivariado (Tablas cruzadas)

Análisis Descriptivo entre: Calidad en el servicio con la Comunicación interna y la Gestión por procesos

Tabla 25

Distribución del porcentaje de la calidad en el servicio con la c. interna y la gestión por procesos

				Comunicación interna			Total
				Casi	Algunas	Casi	
Gestión por proceso				Siempre	siempre	veces	nunca
Siempre	calidad	Siempre	Cuenta	5	2	0	7
			del total %	31,3%	12,5%	0,0%	43,8%
		Casi	Cuenta	2	2	1	5
		siempre	del total %	12,5%	12,5%	6,3%	31,3%
	Total	Algunas	Cuenta	0	4	0	4
		veces	del total %	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
			Cuenta	7	8	1	16
			del total %	43,8%	50,0%	6,3%	100,0%
Casi siempre	calidad	Siempre	Recuento		1	0	1
			% del total		7,7%	0,0%	7,7%
		Casi	Recuento		4	2	6
		siempre	% del total		30,8%	15,4%	46,2%
	Total	Algunas	Recuento		4	0	4
		veces	% del total		30,8%	0,0%	30,8%
		Casi	Recuento		0	1	1
		nunca	% del total		0,0%	7,7%	7,7%
	Total	Nunca	Recuento		0	1	1
			% del total		0,0%	7,7%	7,7%
Algunas veces	calidad	Siempre	Cuenta	1	1	0	2
			del total %	11,1%	11,1%	0,0%	22,2%
		Casi	Cuenta	0	3	0	3
		siempre	del total %	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%
	Total	Algunas	Cuenta	1	0	2	3
		veces	del total %	11,1%	0,0%	22,2%	33,3%
		Nunca	Cuenta	0	0	1	1
			del total %	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%
Casi nunca	calidad	Algunas	Recuento	1			1
		veces	% del total	100,0%			100,0%
	Total		Recuento	1			1
			% del total	100,0%			100,0%
Nunca	calidad	Casi	Recuento				1
		nunca	% del total				100,0%
	Total		Recuento				1

			% del total	100,0% 100,0%				
Total	calidad	Siempre	Cuenta	6	4	0	0	10
			del total %	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%
		Casi	Cuenta	2	9	3	0	14
		siempre	del total %	5,0%	22,5%	7,5%	0,0%	35,0%
		Algunas	Cuenta	2	8	2	0	12
		veces	del total %	5,0%	20,0%	5,0%	0,0%	30,0%
		Casi	Cuenta	0	0	1	1	2
		nunca	del total %	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%	5,0%
		Nunca	Cuenta	0	0	2	0	2
			del total %	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%
Total		Cuenta	10	21	8	1	40	
		del total %	25,0%	52,5%	20,0%	2,5%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia

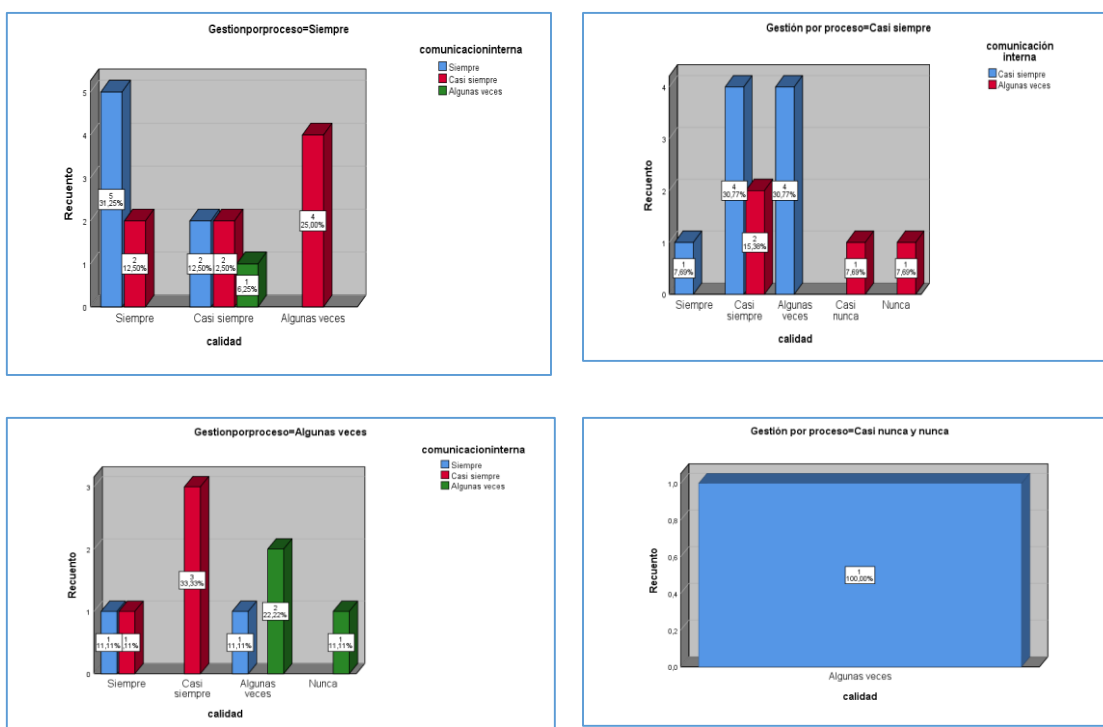


Figura 12.

Resultado calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos

Muestra en la tabla y figuras: existe un grupo del 31,3% representativo, indican que la GP y la calidad siempre tienen una comunicación interna; Así como 30,8% señala que la GP y la calidad casi siempre tienen una comunicación interna; también un 33,3% indican que algunas veces la GP y la calidad casi siempre tienen una comunicación interna; el 100% (un estudiante) indican que casi nunca y nunca la GP y la calidad algunas veces y casi nunca

tienen una comunicación interna; Se infiere de los datos obtenidos, una buena relación positiva y significativa, es decir, a excelente calidad, excelente gestión por proceso, excelente comunicación interna.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,484 ^a	,000

Acepta una asociación estadística significativa entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos, con un nivel de significación $0,000 < 0,05$

Análisis Descriptivo entre: Fidelización de clientes con la CI y la Gestión por procesos

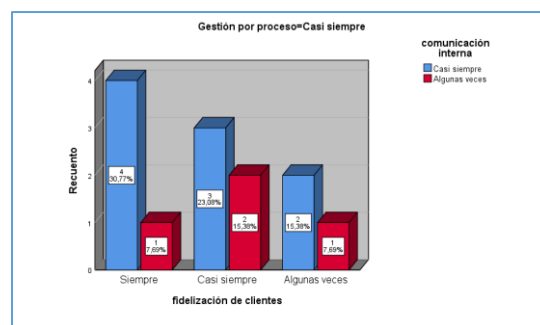
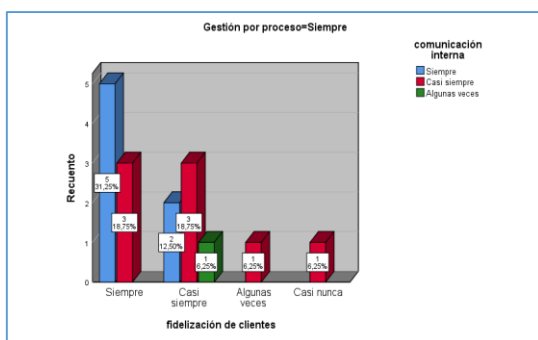
Tabla 26

Distribución del porcentaje de la Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos

				CI			Total
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca
Siempre	Fidelización de clientes	Siempre	Cuenta	5	3	0	8
			del total %	31,3%	18,8%	0,0%	50,0%
		Casi siempre	Cuenta	2	3	1	6
			del total %	12,5%	18,8%	6,3%	37,5%
		Algunas veces	Cuenta	0	1	0	1
			del total %	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
		Casi nunca	Cuenta	0	1	0	1
			del total %	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Total		Cuenta	7	8	1	16
			del total %	43,8%	50,0%	6,3%	100,0%
Casi siempre	Fidelización de clientes	Siempre	Cuenta		4	1	5
			del total %		30,8%	7,7%	38,5%
		Casi siempre	Cuenta		3	2	5
			del total %		23,1%	15,4%	38,5%
		Algunas veces	Cuenta		2	1	3
			del total %		15,4%	7,7%	23,1%
	Total		Cuenta		9	4	13
			del total %		69,2%	30,8%	100,0%
Algunas veces	Fidelización de clientes	Siempre	Recuento	1	2	0	3
			% del total	11,1%	22,2%	0,0%	33,3%

			Casi siempre	Recuento	1	1	0	2	
				% del total	11,1%	11,1%	0,0%	22,2%	
			Algunas veces	Recuento	0	0	2	2	
				del total %	0,0%	0,0%	22,2%	22,2%	
			Casi nunca	Cuenta	0	1	1	2	
				del total %	0,0%	11,1%	11,1%	22,2%	
Total				Cuenta	2	4	3	9	
				del total %	22,2%	44,4%	33,3%	100,0%	
Casi nunca	Fidelización de clientes	Algunas veces	Cuenta	1				1	
			del total %	100,0%				100,0%	
	Total		Cuenta	1				1	
				del total %	100,0%			100,0%	
Nunca	Fidelización de clientes	Casi nunca	Cuenta				1	1	
			del total %				100,0%	100,0%	
	Total		Cuenta				1	1	
				del total %			100,0%	100,0%	
Total	Fidelización de clientes	Siempre	Cuenta	6	9	1	0	16	
			del total %	15,0%	22,5%	2,5%	0,0%	40,0%	
		Casi siempre	Cuenta	3	7	3	0	13	
		del total %	7,5%	17,5%	7,5%	0,0%	32,5%		
		Algunas veces	Cuenta	1	3	3	0	7	
		del total %	2,5%	7,5%	7,5%	0,0%	17,5%		
		Casi nunca	Cuenta	0	2	1	1	4	
		del total %	0,0%	5,0%	2,5%	2,5%	10,0%		
Total				Cuenta	10	21	8	1	40
				del total %	25,0%	52,5%	20,0%	2,5%	100,0%

Fuente. Elaboración propia



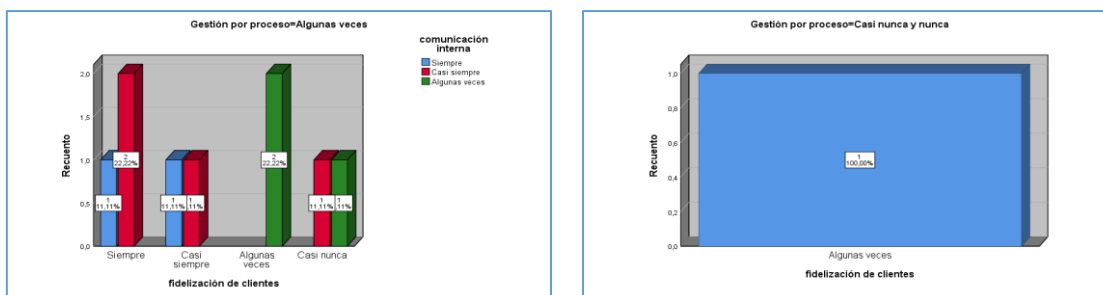


Figura 13.

Resultado Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos

En la tabla y figuras: muestra un grupo de 31,3% representativo, el cual indica que la gestión por proceso y la Fidelización de clientes siempre tienen una comunicación interna; Así como 23,1% señala que la gestión por proceso y la Fidelización de clientes casi siempre tienen una comunicación interna; también un 22,2% indican que la gestión por proceso y la Fidelización de clientes algunas veces tienen una comunicación interna; el 100% (un estudiante) indican que casi nunca y nunca la gestión por proceso y la Fidelización de clientes algunas veces y casi nunca tienen una comunicación interna; Se infiere de los efectos obtenidos, que hay una buena relación la cual es positiva y significativa, es decir, a excelente Fidelización de clientes, excelente gestión por proceso, excelente es la comunicación interna.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,969 ^a	,006

Existe una asociación estadísticamente demostrativa entre la Fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos, con un nivel de significación $0,006 < 0,05$

Análisis Descriptivo entre: Motivación de los trabajadores con la Comunicación interna y la Gestión por procesos

Tabla 27

Distribución del porcentaje de la Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos

			Comunicación interna			Total
			Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	
Gestión por proceso						
Siempre	Siempre	Cuenta	7	2	1	10
		del total %	43,8%	12,5%	6,3%	62,5%

	Motivación de los trabajadores	Casi siempre	Cuenta del total %	0	3	0	3
		Algunas veces	Cuenta del total %	0,0%	18,8%	0,0%	18,8%
		Nunca	Cuenta del total %	0	2	0	2
				0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
				0	1	0	1
				0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Total		Cuenta del total %	7	8	1	16
				43,8%	50,0%	6,3%	100,0%
Casi siempre	Motivación de los trabajadores	Siempre	Cuenta del total %	3	1		4
				23,1%	7,7%		30,8%
		Casi siempre	Cuenta del total %	4	3		7
				30,8%	23,1%		53,8%
		Algunas veces	Cuenta del total %	1	0		1
				7,7%	0,0%		7,7%
		Casi nunca	Cuenta del total %	1	0		1
				7,7%	0,0%		7,7%
	Total		Cuenta del total %	9	4		13
				69,2%	30,8%		100,0%
Algunas veces	Motivación de los trabajadores	Siempre	Cuenta del total %	1	2	0	3
				11,1%	22,2%	0,0%	33,3%
		Casi siempre	Cuenta del total %	1	0	1	2
				11,1%	0,0%	11,1%	22,2%
		Algunas veces	Cuenta del total %	0	2	2	4
				0,0%	22,2%	22,2%	44,4%
	Total		Cuenta del total %	2	4	3	9
				22,2%	44,4%	33,3%	100,0%
Casi nunca	Motivación de los trabajadores	Algunas veces	Cuenta del total %	1			1
				100,0%			100,0%
	Total		Cuenta del total %	1			1
				100,0%			100,0%
Nunca	Motivación de los trabajadores	Casi nunca	Cuenta del total %			1	1
						100,0 %	100,0%
	Total		Cuenta del total %			1	1
						100,0 %	100,0%
Total	Motivación de los trabajadores	Siempre	Cuenta del total %	8	7	2	17
				20,0%	17,5%	5,0%	42,5%
		Casi siempre	Cuenta del total %	1	7	4	12
				2,5%	17,5%	10,0%	30,0%
			Cuenta del total %	1	5	2	8

Total	Algunas veces	del total %	2,5%	12,5%	5,0%	0,0%	20,0%
	Casi nunca	Cuenta	0	1	0	1	2
	Nunca	del total %	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%	5,0%
		Cuenta	0	1	0	0	1
		del total %	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
		Cuenta	10	21	8	1	40
		del total %	25,0%	52,5%	20,0%	2,5%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

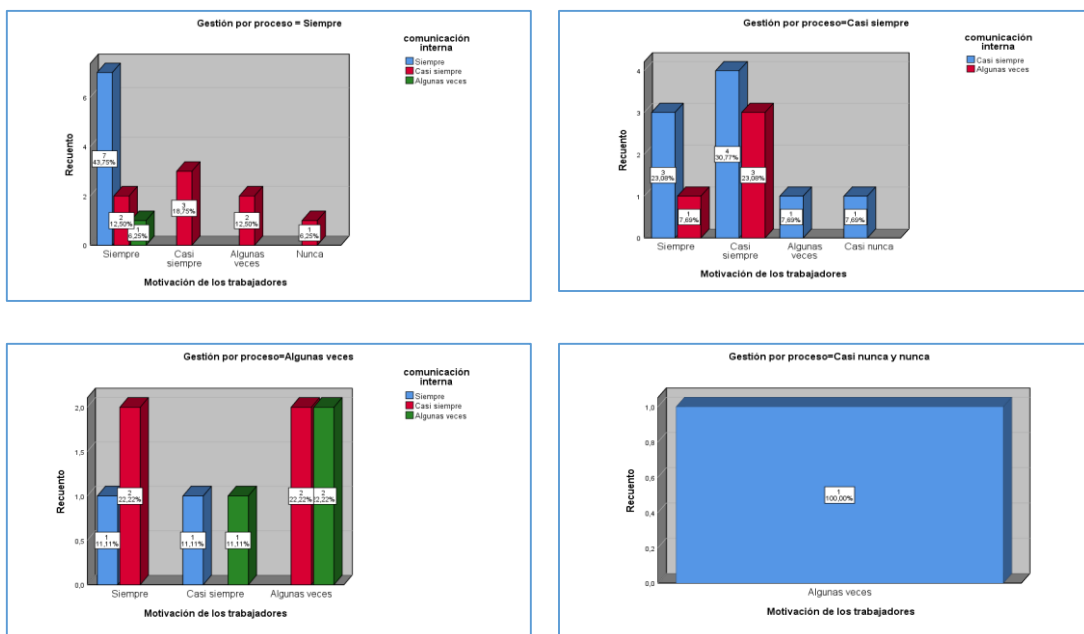


Figura 14.
Resultado Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos

En la tabla y figuras: muestra un grupo de 43,8% representativo, el cual indica que la variable GP y la Motivación de los trabajadores siempre tienen una comunicación interna; Así como 30,8% señala la variable GP y la Motivación de los trabajadores casi siempre tienen una comunicación interna; también un 22,2% indican la variable GP y la Motivación de los trabajadores algunas veces tienen una comunicación interna; el 100% (un estudiante) indican que casi nunca y nunca la GP y la Motivación de los trabajadores algunas veces y casi nunca tienen una comunicación interna; Se infiere de los efectos obtenidos, una buena relación positiva y significativa, es decir, a excelente Motivación de los trabajadores, excelente gestión por proceso, excelente es la comunicación interna.

Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,313 ^a	,005

Acepta una asociación estadísticamente significativa entre la Motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos, con un nivel de significación $0,005 < 0,05$

Análisis Descriptivo entre: Innovación tecnológica con la Comunicación interna y la Gestión por procesos

Tabla 28

Distribución del porcentaje de la Innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos

Gestión por proceso				CI			Total
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca
Siempre	Innovación tecnológica	Siempre	Cuenta	7	1	1	9
			% del total	43,8%	6,3%	6,3%	56,3%
		Casi siempre	Cuenta	0	6	0	6
			% del total	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%
		Casi nunca	Cuenta	0	1	0	1
			% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Total		Cuenta	7	8	1	16
Casi siempre	Innovación tecnológica		% del total	43,8%	50,0%	6,3%	100,0%
		Siempre	Cuenta		2	1	3
			% del total		15,4%	7,7%	23,1%
		Casi siempre	Cuenta		4	2	6
			% del total		30,8%	15,4%	46,2%
		Algunas veces	Cuenta		3	1	4
			% del total		23,1%	7,7%	30,8%
Algunas veces	Innovación tecnológica		Cuenta		9	4	13
			% del total		69,2%	30,8%	100,0%
		Siempre	Cuenta	1	2	0	3
			% del total	11,1%	22,2%	0,0%	33,3%
		Casi siempre	Recuento	1	1	2	4
			% del total	11,1%	11,1%	22,2%	44,4%
		Algunas veces	Recuento	0	0	1	1
			% del total	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%
		Casi nunca	Recuento	0	1	0	1
			% del total	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%

Total			Cuenta	2	4	3	9	
			del total %	22,2%	44,4%	33,3%	100,0%	
Casi nunca	Innovación	Algunas veces	Cuenta	1			1	
	tecnológica		del total %	100,0%			100,0%	
	Total		Cuenta	1			1	
			del total %	100,0%			100,0%	
Nunca	Innovación	Nunca	Cuenta				1	1
	tecnológica		del total %				100,0%	100,0%
	Total		Cuenta				1	1
			total %				100,0%	100,0%
Total	Innovación tecnológica	Siempre	Cuenta	8	5	2	0	15
			total %	20,0%	12,5%	5,0%	0,0%	37,5%
		Casi siempre	Cuenta	1	11	4	0	16
		total %	2,5%	27,5%	10,0%	0,0%	40,0%	
	Algunas veces	Cuenta	1	3	2	0	6	
		total %	2,5%	7,5%	5,0%	0,0%	15,0%	
	Casi nunca	Cuenta	0	2	0	0	2	
		total %	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	
	Nunca	Cuenta	0	0	0	1	1	
			total %	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
Total			Cuenta	10	21	8	1	40
			% del total	25,0%	52,5%	20,0%	2,5%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

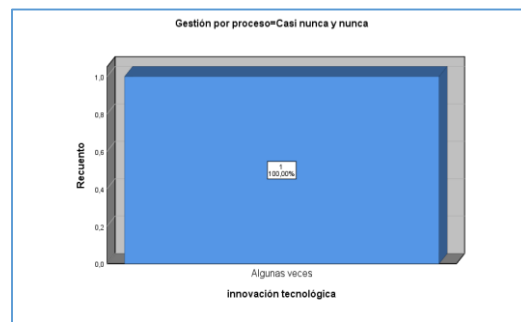
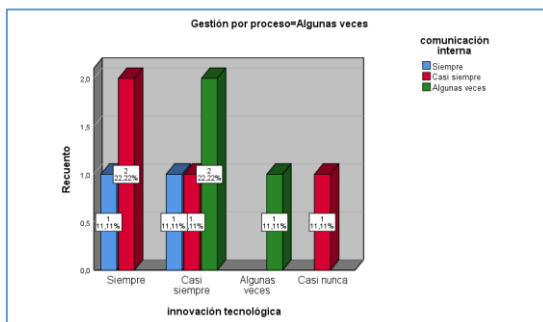
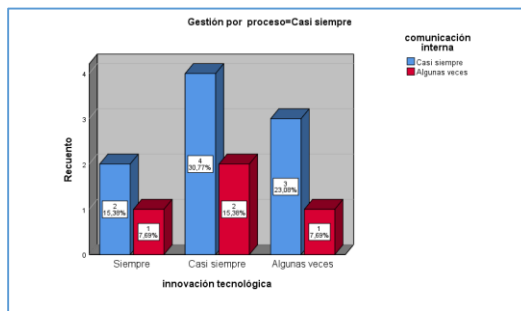
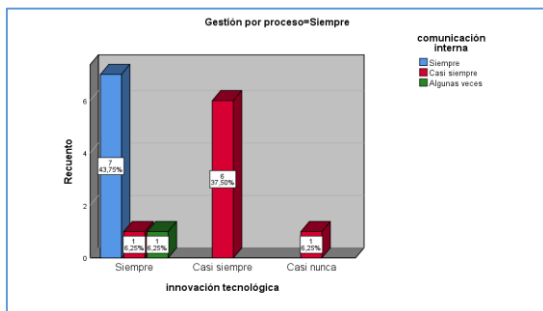


Figura 15.
Resultado Innovación tecnológica con la CI y la GP

Muestra la tabla y figuras: un grupo del 43,8% representativo, indican que la gestión por proceso y la Innovación tecnológica siempre tienen una comunicación interna; Así como 30,8% señala que la gestión por proceso y la Innovación tecnológica casi siempre tienen una comunicación interna; también un 11,1% indican que la gestión por proceso y la Innovación tecnológica algunas veces tienen una comunicación interna; el 100% (un estudiante) indican que casi nunca y nunca la gestión por proceso y la Innovación tecnológica algunas veces y casi nunca tienen una comunicación interna; Se infiere una buena relación la cual es positiva y significativa, es decir, a excelente Innovación tecnológica, excelente gestión por proceso, excelente es la comunicación interna.

Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,896 ^a	,000

Existe una asociación significativa estadísticamente entre la Innovación en lo tecnológico con la comunicación interna y la gestión por procesos, con un nivel de significación 0,000 < 0,05

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 29

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
calidad	,211	40	,000	,874	40	,000
Comunicación interna	,275	40	,000	,836	40	,000
Gestión por procesos	,232	40	,000	,826	40	,000

Fuente: Resultado de normalidad

Representa la normalidad aplicada para la presente investigación con el estadístico Shapiro-Wilk que corresponde a una muestra menor o igual a 50, para este caso es de 40. Comprobando en nivel de significación se obtuvo los siguientes resultados:

Podemos observar que cada una de las variables el Sig. del p-valor calculado es < 0.05, la distribución no es normal, comunicación interna p-valor ,000 es < 0.05, calidad p-valor ,000 es < 0.05, gestión por procesos p-valor ,000 es < 0.05, rechazándose la hipótesis nula.

Usándose el estadístico con su método no paramétrico Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis porque las 3 variables por correlacionar no siguen una distribución normal.

3.2.2. Hipótesis general:

H₀: No existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

H₁: Existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Tabla 30

Coeficiente de correlación y significación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos

			calidad	Gestión por procesos	Comunicación interna
Rho de Spearman	calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,357*	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,024	,000
		N	40	40	40
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,357*	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	,024	.	,036
		N	40	40	40
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,529**	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,036	.
		N	40	40	40

Fuente: Resultado de correlación de variables

De los resultados que la Tabla indica que el coeficiente de Spearman Rho = 0.529, y de acuerdo a la tabla 13, baremo de evaluación de la correlación de Spearman, existe una correlación positivo y moderado, coeficiente de Spearman Rho = 0.357, 0.332 existe una correlación positiva y baja, cuyo p calculado es < 0.05 (0,000, 0,024, 0,036 es < 0.05), permite rechazar la H₀. Esto indica una relación entre las tres variables.

En conclusión: Existe buena relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

H₁: Existe relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Tabla 31

Coefficiente de correlación y significación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos

			Fidelización de clientes	Gestión por proceso	Comunicación interna
Rho de Spearman	Fidelización de clientes	CC	1,000	,329*	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,038	,009
		N	40	40	40
	Gestión por proceso	CC	,329*	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	,038	.	,036
		N	40	40	40
	Comunicación interna	CC	,410**	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	,036	.
		N	40	40	40

Fuente: Resultado de correlación de variables

De los resultados que la Tabla indica que el coeficiente de Spearman $Rho = 0.410$, y de acuerdo a los datos de la tabla 13, baremo de evaluación de la correlación de Spearman, existe una correlación positivo y moderado, coeficiente de Spearman $Rho = 0.329$, 0.332 existe una correlación positiva baja, cuyo p calculado es < 0.05 (0.009 , 0.038 , 0.036 es < 0.05), se rechaza la H₀. Indicando una asociación entre las tres variables.

En conclusión: Existe buena relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

H₂: Existe relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Tabla 32

Coefficiente de correlación y significación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos

			Motivación de los trabajadores	Gestión por proceso	Comunicación interna
Rho de Spearman	Motivación de los trabajadores	CC	1,000	,348*	,379*
		Sig. (bilateral)	.	,028	,016
		N	40	40	40
	Gestión por proceso	CC	,348*	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	,028	.	,036
		N	40	40	40
	Comunicación interna	CC	,379*	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	,036	.
		N	40	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

De los resultados que la Tabla indica que el coeficiente de Spearman Rho = .379, .348, .332 y de acuerdo a los datos de la tabla 13, baremo de evaluación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva y baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,016, 0,028, 0,036 es < 0.05), permite rechazar H₀. Indicando una relación entre las tres variables.

En conclusión: Existe buena relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Hipótesis específica 3

H₀: No Existe relación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

H₃: Existe relación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Tabla 33

Coefficiente de correlación y significación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos

			Innovación tecnológica	Gestión por procesos	Comunicación interna
Rho de Spearman	Innovación tecnológica	CC	1,000	,368*	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,020	,008
		N	40	40	40
	Gestión por procesos	CC	,368*	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	,020	.	,036
		N	40	40	40
	Comunicación interna	CC	,411**	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	,036	.
		N	40	40	40

Fuente: Resultado de correlación de variables

De los resultados que la Tabla indica que el coeficiente de Spearman $Rho = 0.411$ y de acuerdo a los datos de la tabla 13, baremo de evaluación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, el coeficiente de Spearman $Rho = 0.368$, 0.332 , existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0.008 , 0.020 , 0.036 es < 0.05), no acepta la H₀. Esto indica una relación entre las tres variables.

En conclusión: Existe relación entre la innovación tecnológica con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

IV. DISCUSIÓN

La investigación se llevó a cabo con una hipótesis general y 3 hipótesis específicas, mediante los resultados inferenciales, considerando la operacionalización de las variables de la tabla 1, con sus dimensiones e indicadores usándose el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman, obteniendo los resultados siguientes:

Hipótesis general

Si existe una buena relación entre la calidad en el servicio con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, debido de que el grado de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = .529$, lo que representa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, coeficiente de Spearman $Rho = 0.357, 0.332$, lo que representa que existe una correlación positiva baja entre las variables, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,000, 0,024, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la nula Hipótesis.

Hipótesis específica 01

Si existe una buena relación entre la fidelización de clientes con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019. Debido que el nivel de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = 0.410$, lo que representa que hay una correlación positiva moderada, coeficiente de Spearman $Rho = 0.329, 0.332$, lo que representa que existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,009, 0,038, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la nula Hipótesis.

Hipótesis específica 02

Si existe una buena relación entre la motivación de los trabajadores con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019. Debido a que el nivel de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = .379, .348, .332$ y de acuerdo a la tabla 13,

baremo de apreciación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,016, 0,028, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la Hipótesis nula.

Hipótesis específica 03

Si existe una buena relación entre la innovación tecnológica con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019. Debido a que el nivel de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = 0.411$ y de acuerdo a la tabla 13, baremo de evaluación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, el coeficiente de Spearman $Rho = 0.368$, 0.332, existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,008, 0,020, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la nula Hipótesis.

V. CONCLUSIONES

1ra. Se determinó una positiva relación y moderada entre la calidad en el servicio y la comunicación interna, la relación positiva y baja entre la calidad en el servicio con la información interna y la gestión por proceso en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo general.

2da. Se determinó una positiva relación y moderada entre la fidelización de clientes y la comunicación interna, la relación positiva y baja entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por proceso en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo específico 1, es importante que el cliente se vuelva fiel al servicio brindado.

3ra. Se determinó la relación positiva y baja entre la motivación de los trabajadores con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo específico 2, al realizar un servicio Estomatológico con predisposición positiva.

4ta. Se determinó una positiva relación y moderada entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la positiva relación y baja entre la innovación tecnológica con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo específico 3, siendo la innovación tecnológica un cambio que permite mejorar la información interna y la gestión por procesos.

VI. RECOMENDACIONES

1ra. Promover criterios para mejorar calidad en el servicio, la información interna y la gestión por proceso.

2da. Priorizar por parte del directorio la fidelización de clientes, mejorar la información interna y la gestión por proceso.

3ra. Reforzar la motivación de los trabajadores, la información interna y la gestión por procesos.

4ta. Solicitar al directorio su apoyo para implementar la innovación tecnológica con la información interna y la gestión por procesos que promuevan el acceso de los datos de los clientes.

VII. PROPUESTA

1ra. Proponer orientaciones, mediante preguntas, a los odontólogos, personal administrativo y personal de mantenimiento, para ofrecer una mejor calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por proceso al cliente.

2da. Proponer, mediante preguntas, a los odontólogos, personal administrativo y personal de mantenimiento, para que la fidelización de clientes brinde trato amable con la comunicación interna y la gestión por proceso para tener clientes frecuentes.

3ra. Proponer, mediante preguntas, a los odontólogos, personal administrativo y personal de mantenimiento, para que la motivación de los trabajadores brinde predisposición positiva con la comunicación interna y la gestión por procesos para que sean más productivos.

4ta. Proponer, mediante preguntas, a los odontólogos, personal administrativo y personal de mantenimiento, para que la innovación tecnológica cambie la comunicación interna y la gestión por procesos para ser competitivos.

REFERENCIAS

- Alcalde San Miguel, P. (2010). *Calidad*, 2nd ed. Madrid, Spain: Paraninfo. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/pub/8QRL/GVRL?u=univcv&sid=GVRL> [28 Julio 2019].
- Anselmo, M. (2018) *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano Universidad César Vallejo. Disponible en URL: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24663/Anselmo_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y [28 Julio 2019].
- Alves, H., do Paço, A., & Roberto, C. (2015). Influence of Internal Marketing on Organizational Commitment - Evidence from Care Institutions for the Elderly. *Trziste / Market*, 27(2), 237–250. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=112855117&lang=es&site=ehost-live> [28 Julio 2019]
- Assuring Upstream Communication. (2017). *Management Report for Nonunion Organizations* (Wiley), 40(9), 5–8. <https://doi.org/10.1002/mare.30315> [28 Julio 2019]
- Balarezo, B. (2014) “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*” Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. Disponible en URL: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf> [31 julio 2019].
- Bermúdez, C. (s/f) “*La comunicación interna en las organizaciones*” Disponible en URL: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4> [2 de julio 2019]

- Castellnou, R. (8 de enero, 2019) *La necesidad de la gestión por procesos*. Disponible en URL: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos> [24 julio 2019]
- Gordon, J. (2017) “La comunicación Ascendente” Especialista en cultura organizacional. Disponible en URL: <http://emprendedoresnews.com/tips/la-comunicacion-ascendente.html> [13 setiembre 2017]
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2014) Sexta edición *Metodología de la Investigación* México: McGrawHill
- IDDEO (s/f) *La gestión por procesos*. Disponible en URL: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/GESTION_PROCESOS.pdf/65a4a4d1-dfe7-4bd4-335a-4870463e13e9 [24 julio 2019]
- ISOTools (2019) *Software Gestión Procesos* Disponible en URL: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/> [24 julio 2019]
- Kumar, N., Singh, B., Panigrahi, B. K., & Xu, L. (2019). Leaky-Least-Logarithmic-Absolute-Difference-Based Control Algorithm and Learning-Based InC MPPT Technique for Grid-Integrated PV System. *IEEE Transactions on Industrial Electronics*, 66(11), 9003–9012. <https://doi.org/10.1109/TIE.2018.2890497> [28 Julio 2019]
- López, A. (2012). *Estudio de las herramientas de comunicación ascendente en materia de seguridad y salud en el trabajo*. para optar al grado de magister en prevención de riesgos laborales. Facultad de Ciencias Jurídicas, Universidad Pública de Navarra. Disponible en URL: [http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6285/TFM%20AIDA%20LOPEZ%20SANTIAGO%20\(21.09.12\).pdf?sequence=1](http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6285/TFM%20AIDA%20LOPEZ%20SANTIAGO%20(21.09.12).pdf?sequence=1) [13 setiembre 2017]
- Ministerio de Fomento de España (2005) *La gestión por procesos*. Disponible en URL: <https://www.fomento.es/NR/ronlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA->

[03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf](#) [24 de julio 2019]

Natale, S. M. (1983). Ethics and Enterprise. *Journal of Business Ethics*, 2(1), 43–49. <https://doi.org/10.1007/BF00382712> [28 Julio 2019]

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de COURIEREN LIMA METROPOLITANA, 2012 – 2013. PERÚ*. Para optar el título profesional de contador público. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Universidad de San Martín de Porres. Disponible en URL: <file:///D:/SEMINARIO%20DE%20TESIS/Seminario%20de%20tesis%20I/tesis%20%20I/Plan%20de%20teis%201er%20semestre/tesis%20gestion%20de%20procesosnacio/gestion%20de%20procesosS.pdf> [13 setiembre 2017]

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) Quinta edición *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima-Perú: Business Support Aneth SRL.

Siadén, Q. (2016) *Calidad de atención en la consulta externa. Hospital San Juan de Lurigancho 2016*. Tesis para optar el grado de maestría Medicina Humana Universidad de San Martín de Porres. Disponible en URL: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2613> [1 de Ago. de 2019]

Silva, V. (abril de 2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. Santiago, Chile. Tesis para optar al Grado de Magister en salud pública. Universidad de Chile Facultad de Medicina escuela de Salud Pública. Recuperado de http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/394/Tesis_Viviana%20Silva%20Escobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y [13 setiembre 2017].

Capítulo II Marco teórico Disponible en URL:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/herandez_v_d/capitulo2.pdf
[13 setiembre 2017]

La Comunicación Interna. *HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN PARA LAS EMPRESAS*. Disponible en URL:
<http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf> [13 setiembre 2017]

Tessi, M. (2012) *Comunicación interna en la práctica. Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Zhao, Q., Chang, R., Ma, J., & Wu, C. (2019). System dynamics simulation-based model for coordination of a three-level spare parts supply chain. *International Transactions in Operational Research*, 26(6), 2152–2178. <https://doi.org/10.1111/itor.12664>
[28 Julio 2109]

ANEXOS

Anexo 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "COMUNICACIÓN INTERNA EN LA GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LA CLINICA ODONTOLOGICA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE,BREÑA-LIMA 2019"

AUTOR: Jorge Collahua Encsio

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN, POBLACIÓN Y MUESTRA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo y diseño de investigación	Técnicas e instrumentos
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación tiene la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>1. ¿Qué relación tiene la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.</p>	Calidad	<p>Fidelización de clientes</p> <p>Motivación de los trabajadores</p> <p>Innovación tecnológica</p>	<p>Establece relaciones permanentes con clientes</p> <p>Considera incentivos y buen clima laboral para los trabajadores</p> <p>Evalúa y aplica cambios tecnológicos en la cadena de valor</p> <p>Reducción de gastos fijos operativos</p> <p>Logro de objetivos</p>	<p>Nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de investigación no experimental</p> <p>Investigación Aplicada (Sánchez y Reyes, 2015, pp. 44-45)</p> <p>Enfoque</p> <p>Población y Muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p> <p>revisión de fuentes documentales y de recolección de datos</p>
			Comunicación				

2019?	Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.	Torre, distrito de Breña, año 2019.	interna	Comunicación ascendente		Población: 92 odontólogos, 25 administrativos, y 5 de mantenimiento	Instru
2. ¿Qué relación tiene la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019?	2. Determinar la relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.	H2: Existe relación entre la motivación de los trabajadores con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.		Comunicación descendente	Información directa.		cuest
3. ¿Qué relación tiene la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019?	3. Determinar la relación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.	H3: Existe relación entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.			Normas y directivas	Muestra: 40	con la de Li

Anexo 2

BASE DE DATOS

	v1: COMUNICACIÓN INTERNA						V2: CALIDAD									V3: GESTIÓN POR PROCESOS								
	Comunicación ascendente			Comunicación descendente			Fidelización de clientes			Motivación de los trabajadores			Innovación tecnológica			Eficiencia			Eficacia			productividad		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2
2	3	4	5	5	2	2	3	4	2	1	1	1	5	5	2	2	1	1	5	5	5	3	4	4
3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
4	1	2	2	3	1	1	1	1	1	4	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
5	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	4	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2
6	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	3
7	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
9	3	4	3	1	3	2	1	1	1	3	4	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1
10	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	4	3	1	1	1	5	3	1	2	3	1	1	1	2
11	2	4	1	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1
12	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1
13	1	2	2	2	2	1	3	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
14	3	3	3	3	1	1	2	2	1	4	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2
15	2	3	2	3	3	1	2	3	4	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	2
16	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1
17	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
18	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	5	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
20	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	5	2	4	1	2	2	2	2	1	3	4	2	4
21	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
22	1	2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	3	2	4	1	1

23	1	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
24	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
25	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3
26	1	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2
27	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
28	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2
29	1	3	3	4	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	3	2	2	2
30	1	2	1	4	2	1	1	1	3	3	2	2	1	5	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1
31	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
32	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3
33	1	3	2	4	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	1	2
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	3	2	2	1	1	2	4	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2
36	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	4	2	2	2	2
37	2	2	2	2	1	2	1	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3
38	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2
39	2	4	3	3	1	2	3	3	2	5	5	5	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2
40	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2

Anexo 3



INVESTIGACIÓN: “Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019”

CUESTIONARIO VRHT

Estimado (a) trabajadores Sr. (a) (ita), de la Clínica Odontológica VRHT, estamos realizando una investigación acerca de la “Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019”, por ello me dirijo a usted para que responda este cuestionario de manera anónima y para que brinde la información requerida para esta investigación que es de carácter académico.

Agradezco tu colaboración.

INSTRUCCIONES

Por favor marca con una equis (X) tu respuesta:

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: Entre 17 a 20 () Entre 21 a 25 () Entre 26 a más ()

1.- Dado el enunciado del contenido de cada ítem, marca con una equis (X) la opción que más se ajuste a tu criterio.

2.- Se usará la escala de Likert con las siguientes opciones:

- (1) Siempre o totalmente de acuerdo.
- (2) Casi siempre o de acuerdo.
- (3) Algunas veces o ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) Pocas veces o en desacuerdo.
- (5) Nunca o totalmente en desacuerdo.

COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensiones	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4	5
I. Comunicación ascendente					
1. La información directa con los odontólogos en contacto con los pacientes, con respecto a la percepción de su servicio es una vía de información fundamental					
2 Se estimula la innovación tecnológica a través de instrumentos específicos que faciliten la aportación de todos los odontólogos para mejorar los servicios a los pacientes					
3. Sentirse óptimo en el clima organizacional y comprometido con los objetivos de la empresa					
II. Comunicación descendente					
4. Los mensajes que transmiten los directivos son instrucciones relacionadas con los objetivos para realizar					
5. Se fomenta la información destinada a conseguir una mayor motivación y satisfacción de los odontólogos					
6. Precisión de información relacionada con la organización					

CALIDAD

Dimensiones	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4	5
I. Fidelización de clientes					
1. Nuestros pacientes antiguos son pacientes frecuentes					
2. Nuestros pacientes recomiendan a nuevos pacientes.					
3. Nuestros pacientes están contentos con nuestro servicio.					
II. Motivación de los trabajadores					
4. Te otorgan incentivos					
5. Tienes oportunidades de ascender en su puesto de trabajo					
6. Te recompensan de alguna manera.					
III. Innovación tecnológica					
7. Estas aplicando algún cambio tecnológico.					
8. Existen nuevos pacientes por los cambios tecnológicos					
9. Existen odontólogos que hayan cursado estudios especializados					

GESTIÓN POR PROCESOS

Dimensiones	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4	5
I. Eficiencia					
1. Existen odontólogos requeridos para la atención al paciente					
2. Se mide a través de la cantidad de pacientes atendidos,					
3. Los materiales odontológicos son adquiridos con un mejor costo posible					
II. Eficacia					
4. Se logra lo que nos proponemos					
5. Se logra terminar los tratamientos de los pacientes a tiempo					
6. Se respeta el tiempo establecido para la atención al paciente					
III. productividad					
7. Aumenta la satisfacción de los pacientes debido a la mejora en los productos					
8. Aumenta la satisfacción de los pacientes debido a la mejora en los servicios					
9. Mejora la motivación del odontólogo cuando se le comunica su importancia					

Anexo 4

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de Comunicación interna

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	6

Tabla 8

Estadística de fiabilidad de Calidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	9

Tabla 9

Estadística de fiabilidad de Gestión por procesos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	9

Anexo 5

Tabla 5.9. Instrumento de opinión de expertos y observaciones.

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
RAMOS TOLADO CRISTINA	Docente UCV		
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Cotague el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					
4. ORGANIZACIÓN	Exista una organización lógica coherente.																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					
PROMEDIO																						90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación



/ 11 / 2019	10533665		942917631
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Tabla 5.9. Instrumento de opinión de expertos y observaciones.

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) (es) del Instrumento
Torres De La Cruz MARIO	DOCENTE UCV		
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					
PROMEDIO																						70%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su Aplicación
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
No procede su aplicación



/ 11 / 2019	066 16 316		999 150477
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Tabla 5.9. Instrumento de opinión de expertos y observaciones.

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

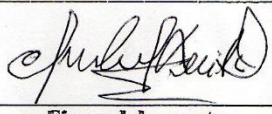
Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
AGUILAR CULQUICONDO JUAN	DOCANTA UCV		
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUMA TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		/			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		/			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		/			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																		/			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		/			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		/			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																		/			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		/			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		/			
PROMEDIO																						90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ☒ Procede su Aplicación ☐ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan ☐ No procede su aplicación

/ 11 / 2019	09567954		985628237
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TÍTULO

Comunicación Interna en la gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima,

AUTOR

Jorge Collahua Enciso cpc_jorge@Hotmail.com Estudiante del Programa Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, además en la variable calidad, se tiene con dimensiones fidelización de clientes, innovación tecnológica y motivación de los trabajadores, igual forma en la variable comunicación interna, se tiene las dimensiones comunicación ascendente y comunicación descendente, así mismo en la variable gestión por procesos, se tiene las dimensiones eficiencia, eficacia y productividad. Desarrollando un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, con una población de 122 y una muestra de 40 con un muestreo probabilístico. Usando tres instrumentos con la valoración de evaluación siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, determinando su confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach: con 0.772 en la variable calidad, 0.765 en la variable comunicación interna y 0.867 en la variable gestión por procesos, las tres con fuerte confiabilidad. En cuanto al coeficiente de correlación de las variables, se obtuvo el coeficiente de Spearman $Rho = 0.529$, lo que significa que puede haber una relación positiva y moderada, también se obtuvo coeficiente de Spearman $Rho = 0.357$, 0.332 lo que significa que puede haber una relación positiva y baja entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto: Si existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019.

Palabras clave: Calidad, comunicación interna, gestión por procesos, estudiantes

ABSTRACT

The general objective of the study was: To determine the relationship between service quality with internal communication and process management at the Victor Raúl Haya de la Torre Stomatology Clinic, Breña district, year 2019, in addition to the quality variable, With customer loyalty, technological innovation and motivation of the workers dimensions, the same way in the internal communication variable, it has the dimensions upstream communication and downward communication, likewise in the process management variable, it has the dimensions efficiency, effectiveness and productivity. Developing a type of applied research of correlational descriptive level, quantitative approach and non-experimental design, with a population of 122 and a sample of 40 with a probabilistic sampling. Using three instruments with the evaluation assessment always, almost always, sometimes, almost never and never, determining its reliability through the Cronbach Alpha statistic: with 0.772 in the quality variable, 0.765 in the internal communication variable and 0.867 in the variable process management, all three with strong reliability. Regarding the correlation coefficient of the variables, the Spearman Rho coefficient = 0.529 was obtained, which means that there can be a positive and moderate relationship, Spearman Rho coefficient = 0.357, 0.332 was also obtained, which means that there may be a positive and low relationship between the variables, and whose calculated p-value is <0.05 , which allows to reject the null hypothesis (H_0). Therefore: If there is a relationship between quality in the service with internal communication and process management in the Stomatological Clinic Victor Raúl Haya de la Torre, Breña district, year 2019.

Keywords: Quality, internal communication, process management, students

II. INTRODUCCIÓN

El estudio presente estudiará la comunicación interna, a la que definimos sucintamente, de acuerdo a Tessi (2012, pp. 21-22), como la disciplina que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas de comunicación en el trabajo; que ha manifestado particularidades en las organizaciones de Ecuador como indico Balarezo (2014) sobre la deficiente comunicación organizacional interna en la empresa SAN MIGUEL DRIVE incidiendo en su desarrollo organizacional. Como, también, Anselmo (2018) indicó que en la institución AKRON International S.A.C, Lince el 30% de los trabajadores manifiesta la existencia de un nivel bajo en la comunicación interna.

En relación, a la gestión por procesos Bravo (2008) aporta el concepto en el sentido de entenderlos como inventos humanos, las posibilidades múltiples de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras; que en su aplicación presenta dificultades que menciono Ríos (2104, p. vii) a raíz de la investigación realizada en las entidades de courier de Lima se explicó que la herramienta utilizada para mejorar los procesos son pocas las compañías courier que le dan importancia en sus métodos estratégicos, por escaso conocimiento y creación de la valía, perjudicando la renta de la organización. Presentándose en la realidad internacional como señalo Silva (2013, p 7) que la falta de incorporación de tal herramienta para contribuir en aumentar el rendimiento hospitalario no permite ubicar lugares para mejorar den solución a los problemas de la institución, optimizando los recursos, sin perder de vista la satisfacción de sus clientes.

La calidad, que es otra variable de la investigación, es interpretada por Alcalde San Miguel (2010, p 2) como la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas, también, presenta dificultades para desarrollarla plenamente, por ejemplo, Siadén (2016) en investigación realizada en el cuidado en la consulta externa en el Hospital SJL en el año 2016 comprobó que hay una valoración de regular en la responsabilidad de atender con

calidad en el servicio prestado, mostrando así limitaciones específicas en su cumplimiento en favor del usuario.

La problemática específica a investigarse donde están inmersas las variables comentadas se presenta en la Clínica Estomatológica VRHT ubicada en el distrito de Breña, en el desarrollo de seis procesos de atención al paciente que tiene, que son los siguientes: El primer proceso que es la admisión del paciente que tiene que ver con su inscripción. El segundo proceso relacionado al diagnóstico del paciente en donde se evalúa la dentadura a través del Odontograma para luego brindarle el costo de su tratamiento. El tercer proceso es la curación que puede significar el tratamiento en diferentes áreas como el de cirugía en donde se realiza las extracciones, también la profilaxis, aplicación tópica de fluoruros, etc.; el área de operatoria donde realizan curaciones, ortodoncia y tratamiento de los brackets; el área de endodoncia, odontopediatría atención a los niños en pulpotomía, pulpectomía, etc. y, el área de prótesis donde se realiza prótesis total, prótesis parcial, etc. El tercer proceso es el que tiene más duración y complejidad porque en él se continúa con el tratamiento odontológico del paciente en las diferentes áreas a la que puede corresponder hasta el término del mismo velando por la satisfacción del paciente.

Las limitaciones que se presentan empiezan desde el primero proceso, admisión del paciente, que es llevado en forma manual sin aplicar una automatización usando las TIC que no trabaría el seguimiento del paciente. Luego, en el segundo proceso, después que se produce el diagnóstico del caso, hay imprecisión y escasa claridad en la comunicación al paciente y a las áreas que participan y, ya en el tercer proceso existirá poca disposición en el servicio prestado al interesado, por ejemplo, cuando un paciente es citado se desarrolla el tratamiento en las diversas especializaciones, el paciente se dirige a las áreas donde realiza su tratamiento, es citado varias veces por el operador o doctor hasta culminar el servicio odontológico hasta el término del tratamiento y la satisfacción del paciente.

En tal proceso en diferentes áreas y sub áreas se manifiesta una limitada planificación, que linda con lo empírico, porque en el cumplimiento hay demoras en la atención al paciente y deficiencias durante su ejecución, trabajándose sin estándares de calidad, por ejemplo, además, no se formula objetivos, metas y la evaluación necesaria. Existe un planeamiento que está formulado aparentemente con la rigurosidad de la ciencia

administrativa en un documento, pero que se usa poco como orientación y para el monitoreo primando una dirección empírica para el acontecer, que resuelve el momento, pero que no tiene estándares de calidad. Además, no se evalúa periódicamente, con documentos, lo actuado retrasando la ejecución de acciones sin realizarlos de manera rápida y efectiva, sucediendo casos que se extravían documentos o que no existen archivos de ellos.

Igualmente, el de Silva (2013) en la tesis de grado titulada Aplicación de Gestión por Procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira, para optar el Grado de Magister. Universidad de Chile, aporta las siguientes consideraciones: cuyo objetivo: Contribuir con el hospital Dr. Eduardo P. en mejorar la gestión por procesos, identificando y analizando sus procesos, para afirmar la toma de decisiones y la optimización de recursos como una herramienta. Con una Población y muestra son el MINSAL que tiene acceso a la información como fuentes principales, Superintendencia de Salud y el Hospital en estudio. Hospital Dr. Eduardo P. de Valparaíso (HEP), centro magistral asistencial dedicado al cuidado del adulto. Entre sus Conclusiones: Logrando que se aplicara en el hospital la gestión por procesos para que en el contorno de la salud se trazara el reto de usar herramientas de ingeniería, afirmando la toma de decisiones con el propósito de hallar en ella mejoramientos para su mandato institucional y en red, permitiendo que los procesos distinguidos sean identificados para conseguir los objetivos y fijar los recursos, optimizando el mandato interno, asentándose al juicio de peritos. Los Instrumentos aplicados: entrevistas, análisis documental, ficha de procesos. Siendo para la investigación un referente importante por el análisis realizado a la variable gestión por procesos que es motivo de estudio. Siendo su aporte importante en el tratamiento de la variable.

De la misma manera el de Ríos (2014) en su investigación desarrollada Gestión de Procesos y Rentabilidad en las Empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013, aportando las siguientes consideraciones: cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión de procesos en la rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013. Seis compañías principales fue su población ofreciendo servicios de Courier y se ubican en Lima, alcanzando un total de 1,000 personas entre hombres y mujeres, para calcular la muestra se utilizó las pruebas no paramétricas, con variables cualitativas, se

obtuvo $n = 72$ siendo una muestra con tamaño ideal, y efectuar las encuestas y entrevistas. Para recoger los datos mediante encuesta, cuestionario, análisis documental, recopilación de datos operativos, conciliación de datos y contrastación de datos. Siendo sus conclusiones: La mayor parte de estas compañías al no contar con una gestión de calidad buena, reducen la productividad ya que las encomiendas no se entregan a tiempo a los diferentes lugares del país, originando la interrupción de la cadena de valor; No apoyan estas compañías al mandato de compras causando incumplimientos y retraso en el despacho, inquietando la rentabilidad en los bancos. Considerando en este estudio un aporte y una experiencia a la variable analizado gestión por procesos

Igualmente, Siadén (2016) en su estudio realizado titulado Calidad de atención en la consulta externa. Hospital SJL 2016. [Para optar el grado de maestría](#) Medicina Humana USMP cuyo objetivo: Evaluar la consulta externa su calidad de atención del Hospital SJL 2016. Realizó un estudio descriptivo y de corte transversal, manipulando la encuesta con técnica Servqual; Alcanzó un puntaje de 4, para la investigación el nivel de Likert tiene un valor de regular en la dimensión de responsabilidad y en las demás, un puntaje de 5 (valor: buena). Se aplicó el cuestionario con clientes externos tomando 100 pacientes como muestra, para saber que opinan sobre el servicio brindado en medicina y también saber si ofrecen una buena atención. En conclusión, los pacientes que reciben asistencia de medicina piensan que tienen una excelente atención. Los resultados obtenidos es un indicador para conservar calidad de atención brindada y mejorar las fallas encontradas. Investigación importante de la variable calidad de servicio.

Referente a las teorías relacionadas al estudio de las variables consideramos, en primer lugar, a la eficacia en concordancia con Alcalde San Miguel (2010, p 4) quien interpreta que la calidad es parte de la especie humana y que es su capacidad por hacer las cosas bien, donde están presentes una serie de componentes o elementos, como: el producto o los servicios que se prestan, los hoy llamados colaboradores de una empresa, los socios y accionistas, la relación con los proveedores, la buena relación con la naturaleza y el medio ambiente, las actividades de responsabilidad social, etc.

La calidad como actividad y teorización ha tenido una evolución histórica que parte desde la antigüedad donde se relacionaba la calidad solo con una acción de medida e

inspección; luego en la Edad Media los artesanos se encargaban de todo el proceso de producción buscando que el producto final sea de calidad aceptable. Posteriormente, en el siglo XVIII con la producción en grandes cantidades de bienes de consumo que estaban compuestos por numerosas piezas se aplica la Metrología buscando respetar las medidas de las piezas y la normalización estandarizando normas, con deficiencias en algunas series de productos pese a lo previsto. Con la Revolución Industrial se implanta la división de tareas y el denominado Control de Calidad consiguiendo las empresas mejores productos, pero a mayor costo.

La gestión por procesos respecto a su origen Ríos (2014, p. 16) mencionó que La organización de las compañías se ha infundido en el modelo Taylorista, mediante el cual, ordenaciones verticales como departamentos, servicios, unidades, etcétera, esencialmente independientes, controlaban y desarrollaban las actividades de los métodos que les correspondía. Se comenzaron a establecer estos sistemas a principios del siglo XX y siendo su objetivo principal, “aumentar la productividad”. Las compañías empleaban este esquema y alcanzaban unos resultados no soñados hasta ese momento. Actualmente varias compañías todavía funcionan con este modelo.

En los tiempos actuales, con el aparecimiento de una economía globalizada, y altamente competitiva las compañías se han visto obligadas a tomar estrategias de cambio e realizar nuevas herramientas administrativas que les permita mejorar su gestión, tales como la reingeniería de procesos, el outsourcing o tercerización, la calidad total, entre otros. Las asociaciones se ven en la exigencia de adoptar un enfoque de procesos o gestión por procesos, lo cual busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad para aprender, más capacidad de crear valor y con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos. El enfoque de procesos es una integradora forma de cercanía a la organización, comprendiendo la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Bravo (2008, pp. 15-22) aporta sobre la Gestión por procesos conceptuándola como espacios humanos, con todos los eventos de acción sobre ellos: tales como diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Los procesos no

pueden estar abandonados a su suerte y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables: tales como la eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad y muchos otros. Esto significa que la gestión de procesos no tiene propósito por sí misma, es un medio para lograr grandes metas organizacionales. Mostrando, además, que la gestión de procesos con visión sistémica apoya el aumento de la productividad. Cooperar con conocimientos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Además, los procesos ayudan a identificar, medir, describir y relacionar, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la responsabilidad social, la administración del cambio, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología”.

Comunicación interna es entendida por Tessi (2012) como una disciplina con gran desarrollo, potente y singular que permite dar soluciones a problemas complejos de comunicación en el trabajo, siendo por ello vital para las organizaciones creándose modelos integrados de comunicación interna buscando mejorar los directivos como comunicadores. Explicación que amplía Bermúdez (s/f) al indicar que comunicación es un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información: es el mensaje entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, receptores y viceversa. Esa afirmación se traslada a las organizaciones en donde se convierte en un elemento transversal en el que participan cada uno de los miembros. Podemos decir que la comunicación organizacional tiene tres formas distintas de entenderse. Primero como un proceso social fundamental, así es entendida por el autor David K. Berlo. Como una permuta de mensajes entre las personas integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Segundo como una norma, concebimos la comunicación organizacional como un campo de comprensión humano encargado de dar forma al proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio. Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades permitiendo desarrollar una metodología, una estrategia que tiene como objetivo acelerar y proporcionar los mensajes que se dan entre la organización y los miembros de ésta, así como el resto de miembros que le rodea. De esta forma nace la comunicación organizacional que posee dos vertientes. Una

comunicación para con los trabajadores (comunicación interna) y la encargada de informar al resto de la sociedad o diferentes stakeholders (comunicación externa).

Es importante definir cómo será la comunicación interna en la organización primero asumiendo que identificar, considerando dentro de la compañía cómo será la comunicación: Interna, externa. Vertical será ascendente y descendente: el cual se originará en la organización entre los diferentes niveles, cuando se produce de abajo a arriba es ascendente y de arriba abajo descendente. Horizontal: comunicación entre los trabajadores de un mismo nivel, área o departamento. Diagonal: comunicación entre personas de distinto nivel o área. Actualmente por parte de las compañías hay cambios en la forma de comunicarse, cada vez se vuelve necesario que los trabajadores de diferentes áreas y niveles formen grupos, en las organizaciones este tipo de comunicación de está incrementando cada vez más. Informal y formal: tenemos interpersonal, intragrupal, intergrupar e institucional. Es Interpersonal cuando se da entre dos o más personas de la organización. Intragrupal se da entre el personal que pertenecen al mismo grupo de trabajo. Intergrupar se da entre miembros de diferentes grupos de trabajo. Institucional se da entre la organización entendida como un todo y diferentes públicos de carácter interno. Verbal no verbal: Verbal: en este tipo de comunicación se utilizará la palabra tanto hablada como escrita. No verbal: basada en el lenguaje corporal. Dentro de esta categoría podría englobarse: símbolos, conductas, políticas, procedimientos y normal

La justificación del estudio se basa, en la dimensión legal estará presente en la orientación del análisis y la propuesta que resulte la normatividad vigente en la formulación de la gestión por procesos de parte del Estado y la institución, así como, de la interna comunicación y de la calidad. Su dimensión teórica, los resultados del estudio acerca de la calidad, GP y la información interna pondrá en debate los métodos que se están usando actualmente. Permitirán aclarar los resultados que permitan en modelos respectivos con teorías solidas mejorando la gestión y respuesta efectiva de la organización. En lo tecnológico se entiende que los conocimientos y resultados obtenidos de esta investigación contribuirán a mejorar la iinformación, formas de transmisión de información y los niveles organizacionales: inferior y jerárquico en la gestión de procesos para acceder al conocimiento e información presente en el mudo empresarial. En lo económico, el personal capacitado con teorías solidas en la calidad de servicio, interna comunicación y la gestión

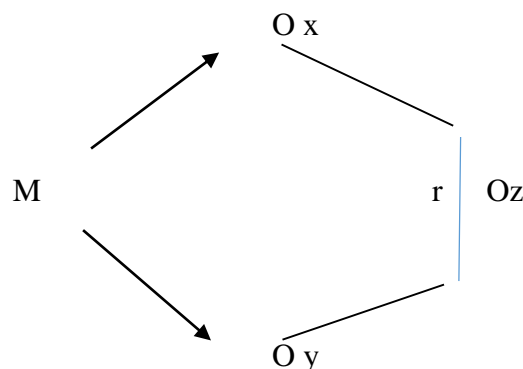
por procesos, sabrá qué es lo que pretende la organización, que deben hacer ellos para contribuir con el propósito y tendrán la capacidad de coordinar sus actividades, logrando mayor rentabilidad. En lo social permitirá optimizar la toma de decisiones y, en lo práctico, beneficiará a la empresa y sus colaboradores.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Fue una investigación aplicada, ya que tendrá como objetivo resolver los defectos y limitaciones que se presentan en la atención al cliente en la Clínica Estomatológica VRHT, tal como conceptúan Sánchez y Reyes (2015, p 44) que el estudio aplicada se identifica por el “interés de generar nuevos enfoques de información en la aplicación de las culturas teóricas a una concreta situación y determinada por los efectos prácticos que de ella se deriven”.

El Nivel de investigación será descriptivo–correlacional, que explican Hernández, Fernández y Baptista (2014, p 81) su propósito es identificar entre dos conceptos o más, variables o categorías un contexto específico el nivel de correlación, de corte transversal, el cual se muestra:



Denotación:

M = M: Muestra

Ox = V: Calidad

Oy	=	V: Gestión por procesos
Oz	=	V: Comunicación interna
r	=	Relación

Diseño de la investigación

No experimental, que según Hernández et al. (2014, pp. 149-151) significa “prestar atención a los fenómenos en un contexto natural sin ninguna manipulación de las variables, para luego analizarlos”, además fue transeccional o transversal porque “Los datos se recogen en un tiempo definido. Su intención es analizar su incidencia y describir la interrelación de las variables en un momento dado.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población fueron 92 odontólogos, 25 administrativos, y 5 de mantenimiento como indica la siguiente tabla

Tabla 4
Población

Odontólogos	Administrativos	Mantenimiento.
92	25	5

Fuente: Creación propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para obtener la información del trabajo de campo se utilizó la recolección de datos, y el cuestionario como instrumento para cada variable, se aplicó la escala psicométrica de Rensis Likert formulados partiendo de su matriz y de la operacionalización de variables, obteniendo datos procesados estadísticamente las cuales fueron aplicadas a la muestra que es nuestra unidad de análisis.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Descripción de los resultados sobre la calidad en el servicio con la CI y la G por procesos en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019

a) Análisis descriptivo Univariado

Análisis descriptivo de la variable calidad

VARIABLE 1: CALIDAD

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	25,0	25,0
	Casi siempre	14	35,0	60,0
	Algunas veces	12	30,0	90,0
	Casi nunca	2	5,0	95,0
	Nunca	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la variable calidad en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 60,0% están en un nivel (siempre y casi siempre), 30,0% en un nivel algunas veces y 10,0% en (casi nunca y nunca).

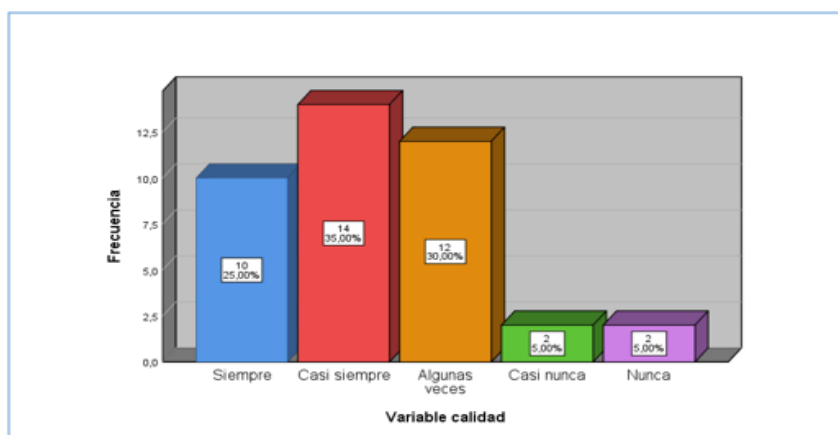


Figura 1.

Percepción de la variable calidad

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable calidad.

Análisis descriptivo de la dimensión Fidelización de clientes

DIMENSIÓN 1: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad en su dimensión Fidelización de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	40,0	40,0
	Casi siempre	13	32,5	72,5
	Algunas veces	7	17,5	90,0
	Casi nunca	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Respecto de la dimensión Fidelización de clientes en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 72,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 17,5% en un nivel algunas veces y 10,0% en (casi nunca).

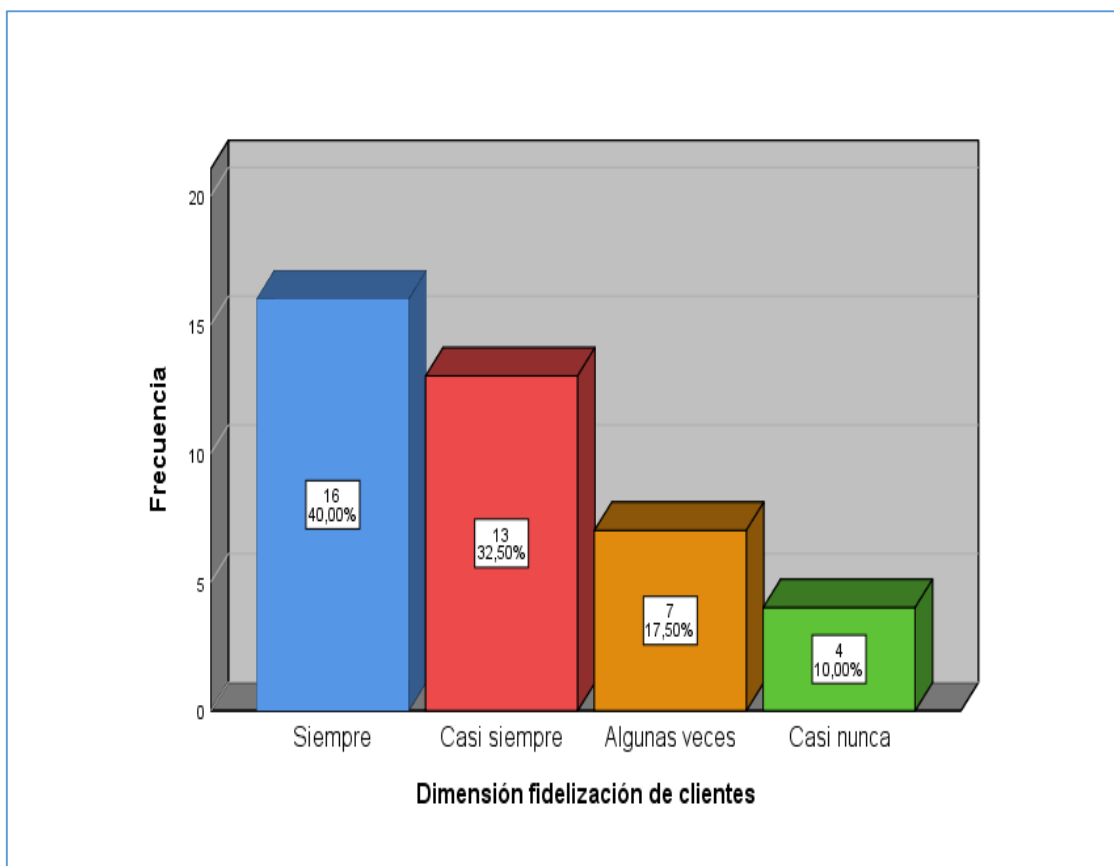


Figura 2.
Percepción de la dimensión Fidelización de clientes
Fuente: Resultado de la variable C.

Análisis descriptivo de la variable gestión por proceso

VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESO

Tabla 18

Frecuencia y porcentaje sobre gestión por proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	40,0	40,0
	Casi siempre	13	32,5	72,5
	Algunas veces	9	22,5	95,0
	Casi nunca	1	2,5	97,5
	Nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la variable gestión por proceso en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 72,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 22,5% en un nivel algunas veces y 5,0% en (casi nunca y nunca).

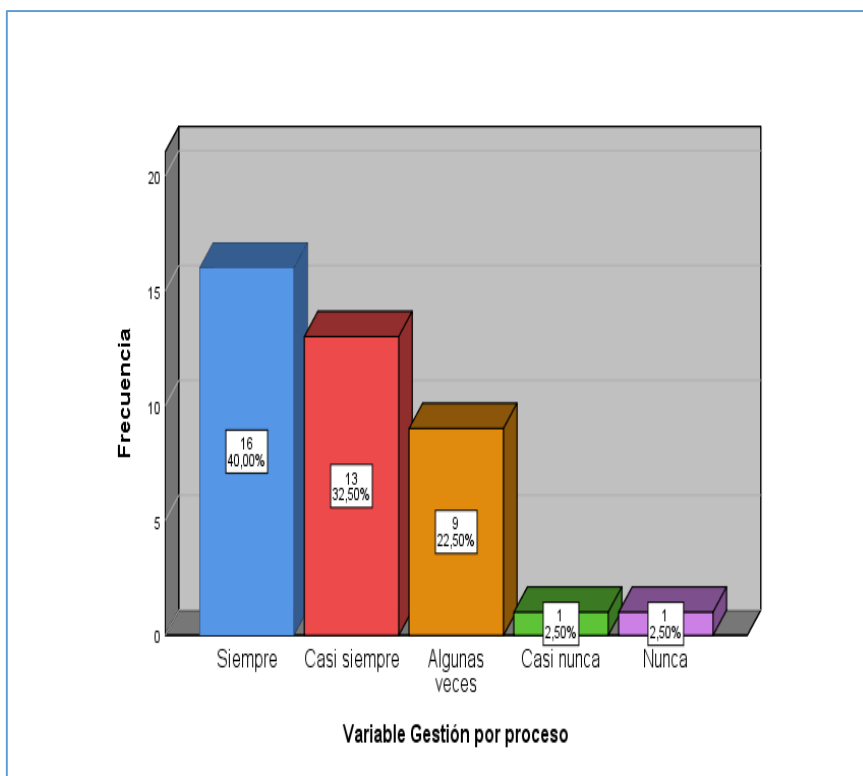


Figura 5.
Percepción de la variable gestión por proceso
Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable GP.

Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

VARIABLE 3: COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 22

Frecuencia y porcentaje sobre comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	25,0	25,0
	Casi siempre	21	52,5	77,5
	Algunas veces	8	20,0	97,5
	Casi nunca	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

Respecto de la variable comunicación interna en la Clínica Estomatológica VRHT, distrito de Breña, año 2019, la tabla y figura muestran que un 77,5% están en un nivel (siempre y casi siempre), 20,0% en un nivel algunas veces y 2,5% en (casi nunca).

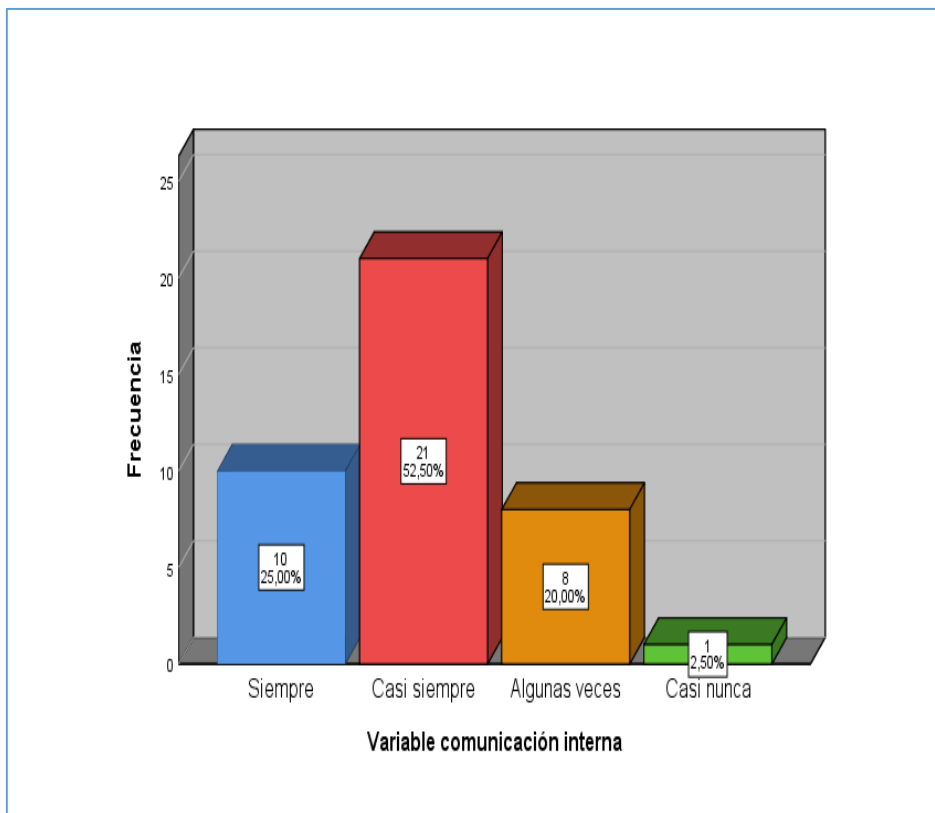


Figura 9.

Percepción de la variable CI

Fuente: Resultado de la aplicación del cuestionario de la variable CI

IV. DISCUSIÓN

La investigación se llevó a cabo con una hipótesis general y 3 hipótesis específicas, mediante los resultados inferenciales, considerando la operacionalización de las variables de la tabla 1, con

sus dimensiones e indicadores usándose el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman, obteniendo los resultados siguientes:

Hipótesis general

Si existe una buena relación entre la calidad en el servicio con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, debido de que el grado de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = .529$, lo que representa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, coeficiente de Spearman $Rho = 0.357, 0.332$, lo que representa que existe una correlación positiva baja entre las variables, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,000, 0,024, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la nula Hipótesis.

Hipótesis específica 01

Si existe una buena relación entre la fidelización de clientes con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019. Debido que el nivel de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = 0.410$, lo que representa que hay una correlación positiva moderada, coeficiente de Spearman $Rho = 0.329, 0.332$, lo que representa que existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,009, 0,038, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la nula Hipótesis.

Hipótesis específica 02

Si existe una buena relación entre la motivación de los trabajadores con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019. Debido a que el nivel de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = .379, .348, .332$ y de acuerdo a la tabla 13, baremo de apreciación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,016, 0,028, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la Hipótesis nula.

Hipótesis específica 03

Si existe una buena relación entre la innovación tecnológica con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019. Debido a que el nivel de relación entre las variables se decidió a través del coeficiente de Spearman $Rho = 0.411$ y de acuerdo a la tabla 13, baremo de evaluación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, el coeficiente de Spearman $Rho = 0.368, 0.332$, existe una correlación positiva baja, y cuyo p calculado es < 0.05 (0,008, 0,020, 0,036 es < 0.05), por lo tanto, rechaza la nula Hipótesis.

V. CONCLUSIONES

1ra. Se determinó una positiva relación y moderada entre la calidad en el servicio y la comunicación interna, la relación positiva y baja entre la calidad en el servicio con la información interna y la gestión por proceso en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo general.

2da. Se determinó una positiva relación y moderada entre la fidelización de clientes y la comunicación interna, la relación positiva y baja entre la fidelización de clientes con la comunicación interna y la gestión por proceso en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo específico 1, es importante que el cliente se vuelva fiel al servicio brindado.

3ra. Se determinó la relación positiva y baja entre la motivación de los trabajadores con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo específico 2, al realizar un servicio Estomatológico con predisposición positiva.

4ta. Se determinó una positiva relación y moderada entre la innovación tecnológica con la comunicación interna y la positiva relación y baja entre la innovación tecnológica con la información interna y la gestión por procesos en la Clínica Estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, distrito de Breña, año 2019, como propuso el objetivo específico 3, siendo la

innovación tecnológica un cambio que permite mejorar la información interna y la gestión por procesos.

Referencias

- Anselmo, M. (2018) *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano Universidad César Vallejo. Disponible en URL: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24663/Anselmo_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y [28 Julio 2019].
- Alcalde San Miguel, P. (2010). *Calidad*, 2nd ed. Madrid, Spain: Paraninfo. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/pub/8QRL/GVRL?u=univcv&sid=GVRL> [28 Julio 2019].
- Castellnou, R. (8 de enero, 2019) *La necesidad de la gestión por procesos*. Disponible en URL: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos> [24 julio 2019]

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Nidia Angélica Wong Delgado, egresado (a) del Programa de Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 06136386, con el artículo titulado: "Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima," Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 29 de Enero de 2020



Jorge Collahuza Enciso

DNI N°. 06136386



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo,Teresa Narváez Aranibar docente de la Facultad...Ciencias Empresariales...y Escuela Profesional...de...Administración. De la Universidad César Vallejo Lima —Este..... (Precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Comunicación Interna en la Gestión por procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima", del (de la) estudiante....Jorge Collahua Enciso, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....09.....de...Enero..... 2020.

Firma

Teresa Narváez Aranibar

DNI: ...10122038.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mgr. Jorge Collahuza Enciso
ORCID: 0000-0002-6911-1994

ASESORA:

Dra. Teresa Narváez Arañibar
ORCID: 0000-0002-4906-895X

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias funcionales

LIMA- PERÚ

2020

Teresa Narváez Arañibar



Resumen de coincidencias			
23 %			
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.uy.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	repositorio.comillas.edu Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.uladech.edu... Fuente de Internet	1 %	>
5	www.repositorioacadem... Fuente de Internet	1 %	>
6	docplayer.es Fuente de Internet	1 %	>
7	myslide.es Fuente de Internet	1 %	>
8	edoc.pub Fuente de Internet	1 %	>
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
11	Entregado a Instituto N... Trabajo del estudiante	<1 %	>
12	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>
13	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>




**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo.....Jorge Collahua Enciso....., identificado con DNI No...06136386..., egresado de la Escuela Profesional de...Administración... De la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "...Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: ...06136386..

FECHA: 31 de ENERO del 2020...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mgtr. Jorge Collahua Enciso

INFORME TÍTULADO:

Comunicación interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña - Lima, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctor en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/01/2020

NOTA O MENCIÓN: 14




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN